

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Хакасский технический институт – филиал ФГАОУ ВО «Сибирский  
Федеральный университет»

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ И. В. Панасенко  
подпись инициалы, фамилия  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.02 Менеджмент

Механизм повышения эффективности и качества предлагаемых услуг (на  
примере ООО «Уютный дом»)

Пояснительная записка

Руководитель

\_\_\_\_\_   
подпись, дата

доцент, к. э. н.  
должность, ученая степень

И. В. Панасенко  
инициалы, фамилия

Выпускник

\_\_\_\_\_   
подпись, дата

В. М. Евлюков  
инициалы, фамилия

Абакан 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические аспекты эффективности и качества предлагаемых услуг.....	6
1.1 Услуги: сущность, особенности, классификация.....	6
1.2 Контроль качества в области ремонтных и отделочных работ.....	11
1.3 Основные методы управления качеством услуг по отделке и ремонту .....	16
2 Анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Уютный дом».....	25
2.1 Характеристика деятельности предприятия .....	25
2.2 Анализ активов .....	27
2.3 Анализ пассивов.....	37
2.4 Показатели ликвидности и финансовой устойчивости.....	19
2.5 Оценка эффективности деятельности предприятия .....	44
2.6 Управленческий анализ.....	46
2.7 Заключительная оценка деятельности предприятия.....	48
3 Механизм повышения эффективности и качества предлагаемых услуг ООО «Уютный дом».....	50
3.1 Разработка проектных мероприятий по повышению качества услуг.....	50
3.2 Экономический эффект от внедрения мероприятий по повышению качества услуг.....	60
Заключение.....	71
Аннотация.....	74
Annotation.....	75
Библиографический список.....	76
Приложения .....	80

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования заключается в том, что в современной экономике проблема качества отделочных работ приобретает особую важность. Чем больше удовлетворяется потребность в количестве (обеспеченности жилой площадью), тем выше требования предъявляются к качеству. Качество становится веским критерием удовлетворения требований покупателей жилья и квартиросъемщиков и одновременно формирует повышенные требования инвестора, предпринимателя к своей продукции в условиях возрастающей конкуренции. В повышении уровня качества становятся заинтересованными: потребители, инвесторы, предприниматели, строительные организации, а также городская администрация, рынок жилья и социальной инфраструктуры.

В строительстве и ремонте отделочные работы играют далеко не последнюю роль и, несмотря на свою относительно небольшую стоимость, считаются самыми материало- и трудоёмкими.

Отделочные работы – это комплекс строительных процессов, которые связаны с внутренней и наружной отделкой. Результатом таких работ считается улучшение и повышение архитектурно-эстетических и защитно-эксплуатационных качеств строения. Разумеется, после этих работ здание должно приобрести такие качества, как устойчивость к воздействиям окружающей среды, долговечность, несгораемость, декоративность. Как правило, начинаются отделочные работы во время ремонта квартир, офисов, коттеджей, после окончания монтажа или в момент перепланировки.

Контроль качества строительства проводится в процессе строительных работ с целью оценки соответствия создаваемых комплексов и систем актуальным строительным правилам и нормам. Проверка качества выполненных работ позволяет оперативно определять отклонения технологических показателей от норм и своевременно принимать меры по их устранению.

Основная задача контроля качества строительства заключается в

отслеживании соответствия характеристик строящегося здания действующим ГОСТам и СНиПам. Несоответствия построенных объектов нормам могут привести к значительным убыткам в будущем. Удорожание и увеличение сроков строительства являются результатом отсутствия контроля качества в строительстве. Основным фактором, влияющим на долговечность строительных объектов и их стоимость, является качество строительной продукции.

Вопросы повышения качества строительства должны повседневно быть предметом особого внимания для производителя работ, мастера и бригадира. Контроль над качеством работ должен быть действенным, строгим и ответственным. Одним из главных условий повышения качества работ является повышение требовательности к качеству материалов, конструкций, изделий и к качеству работ, выполняемых бригадами. В современном мире проверка качества очень важна, с годами в строящихся зданиях и сооружениях применяют инновационные технологии, увеличивается ответственность характеристик строящихся объектов, а значит, при сдаче в эксплуатацию строительные объекты должны соответствовать современным нормам качествам, чтобы при эксплуатации не возникало проблем связанных с периодом строительства.

Объект исследования: ООО «Уютный дом» - это фирма, выполняющая все виды отделочных работ, сантехника, электрика, квартиры под ключ и т.д.

Предмет исследования: механизм повышения эффективности и качества предлагаемых услуг.

Цель работы исследование механизма повышения эффективности и качества предлагаемых услуг.

Задачи выпускной квалификационной работы:

- рассмотреть теоретические аспекты эффективности и качества предлагаемых услуг;
- провести анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Уютный дом»;

- предложить механизм повышения эффективности и качества предлагаемых услуг ООО «Уютный дом».

В ходе исследования использовались методы и приемы: сравнения, построения аналитических таблиц, группировки, коэффициентов, моделирования взаимосвязей, графического изображения.

Информационной базой исследования послужили материалы законодательного, методического и инструктивного характера, научно-практические публикации и труды отечественных экономистов в области анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Г.В. Савицкой, Н.П. Любушина, В.В. Бочарова, О.В. Ефимовой, Л.В. Донцовой В.В. Ковалева и т.д.

В качестве эмпирической базы исследования использовалась информация оперативного, статистического и бухгалтерского отчета исследуемого предприятия за 2015 и 2016 гг.

Данные исследования могут представлять теоретическую и практическую ценность для руководителей, работающих над повышением качества строительно-монтажных и отделочных работ.

# 1 Теоретические аспекты эффективности и качества предлагаемых услуг

## 1.1 Услуги: сущность, особенности, классификация

В настоящее время услуги – это одна из наиболее перспективных и динамично развивающихся отраслей экономики. В отечественной и зарубежной практике существует большое разнообразие определений понятия «услуга» и множество подходов к классификации этого понятия. В этой связи систематизированы имеющиеся в отечественной и зарубежной научной литературе определения понятия «услуга» [18, с.145]

Таблица 1.1

Систематизация определений понятия «услуга»

Автор определения	Определение услуги
К. Гренроос	Услуга - это процесс, включающий в себя серию (или несколько) неосязаемых действий, которые по необходимости происходят при взаимодействии между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системами предприятия - поставщика услуги
Л.А. Сосунова	Услуга как вид деятельности находится в неразрывной связи с процессом оказания или выполнения этой услуги, т.е. с обслуживанием. Объектами обслуживания могут быть физические и юридические лица - население и предприятия
С.И. Ожегов	Действие, приносящее пользу другому. Хозяйственные удобства, предоставляемые кому-нибудь
Е.А. Громов	К услугам относятся все виды труда, непосредственно не занятые изменением и преобразованием форм материи и сил природы и производящие особую потребительную стоимость, которая выражается в общественно полезной деятельности
В.Д. Маркова	К услугам часто относят все виды полезной деятельности, не создающей материальных ценностей, т.е. главным критерием отнесения той или иной деятельности к сфере услуг служит неосязаемый, невидимый характер производимого в данной сфере продукта
В.Е. Николайчук	На практике к услугам часто относят все виды полезной деятельности, в процессе которой создаются не материальные ценности, а некий потребительский эффект, имеющий конкретное, но неосязаемое выражение

Обобщая изложенные положения услуги как социально-экономической и институциональной категории, можно дать ее следующее определение: услуга как экономическая категория выражает экономические и институциональные отношения в обществе по поводу удовлетворения потребностей покупателей (населения) в определенном виде деятельности, помощи или приносит им выгоду [14, с. 32]

Анализируя существующие определения понятия услуги, можно выделить следующие основные интерпретации понятия услуги:

- услуга – результат трудовой деятельности;
- услуга – непосредственно сама деятельность;
- услуга – и сама трудовая деятельность, и ее результат.

Важно отметить, что вне зависимости от выбора одной из предложенных трактовок можно выявить общую характеристику «товара» и «услуги» [22, с.99].

Услуга так же, как и физический продукт, является реакцией производителя на запросы рынка и, следовательно, имеет свою потребительную стоимость. Это обстоятельство предопределяет товарный характер услуги, который выражается в способности удовлетворять потребности людей с помощью ее приобретения, использования и потребления. Таким образом, товар и услуга не являются антиподами – они служат средством для удовлетворения потребностей людей с помощью материального или с элементами нематериального продукта. [18, с.145]

Другими словами, услуга как таковая представляет собой деятельность, которая направлена на удовлетворение различных потребностей людей (физиологических, интеллектуальных, социальных и т.д.), и обладающая в отличие от материальных товаров особым комплексом свойств: неосязаемой (нематериальной) формой, неотделимостью от источника, непостоянством качества, невозможностью хранения, ненасыщаемостью (абсолютной ценностью для потребителя) и способностью к материализации.

Наряду с термином «услуга» также часто используются понятия «сервиса» и «обслуживания». Обобщая использование этих терминов в научных и практических кругах, можно отметить, что «сервис» является более узким понятием по отношению к «услуге», и характеризует деятельность по удовлетворению неосновных потребностей, не относящихся к «ядру» услуги. Понятие «обслуживания» связано с характером предоставления услуг,

раскрывая образ действий организации при удовлетворении потребностей потребителя [13, с. 45].

Задача формирования единых критериев и схем классификации услуг на сегодняшний день также решена не в полной мере.

На основе анализа существующих классификационных схем услуг, автором выбрана и конкретизирована типология услуг по критериям формы и способа удовлетворения потребности. Согласно данной типологии, предлагается разделять услуги на типы на основе двух критериев:

- формы удовлетворения потребности: от «чистой услуги» до услуги, связанной с вещественным продуктом;
- способа удовлетворения потребности: от услуг, предоставляемых обслуживающим персоналом, до услуг с помощью технического устройства или механизма.

Таким образом, можно выделить четыре основных типа услуг, характеризующиеся разной степенью несохраняемости, неопределенности потребителя, зависимости от персонала, степени вовлеченности потребителя в процесс оказания услуги и др.

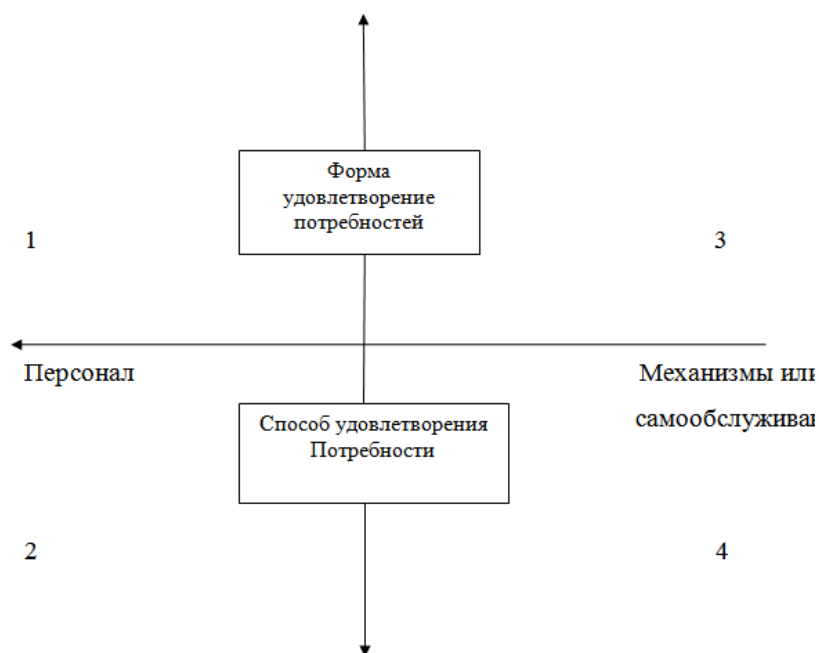


Рисунок 1.1 – Способы удовлетворения потребностей



Для каждого выделенного типа услуги качество будет определяться разными факторами. Поэтому выбор методов и средств оценки качества должен осуществляться с учетом типа услуги. [14, с. 54]

Понимание содержания услуги осложняется особенностями ее проявления в сфере обмена Услуги, в том числе и торговые, описываются такими внутренне присущими характеристиками, как неосязаемость, неотделимость, непостоянство и невозможность накопления (хранения).

Неосязаемость, незаметность услуги заключается в отсутствии его физической формы, что значительно усложняет возможность формирования спроса на нее у потребителя (клиента), приспособление к запросам и ожиданиям клиент продавца (изготовителя, поставщика) и, как следствие, возможность оценки качества услуги продавцами и покупателями Проблема неосязаемости услуги решается участниками системы торгового обслуживания через наработанные системы оценки каждого конкретного вида услуг квалифицированным большинством субъектов этой системы в процессе взаимной коммуникации, а также с помощью системы физических символов (товарных марок, знаков и т.п.).

Любая услуга неотделима от источника создания, ведь услуга создается и потребляется практически одновременно Неотделимость услуги создает для ее исполнителей дополнительные трудности: в отличие от г реального товара, услугу нельзя вернуть и обменять, а потому недовольный клиент никогда не вернется в торговое предприятие, где его некачественно или несвоевременно обслужили. При этом решающими в квалификация и опыт торговых работников, занятых обслуживанием. [18, с.145]

Непостоянство услуги следует из ее природы и зависит в первую очередь от человеческого фактора. За одинакового уровня квалификации персонала и технической оснащенности качество услуг может изменяться даже в течение одного рабочего дня (с нарастанием утомления работников), не говоря уже о других факторах (микроклимат в коллективе, настроение отдельных работников, возможны конфликты внутри коллектива магазин в и продавцов с

покупателями и т.д.) В этих условиях на передний план выходит общая психофизиологическая подготовленность продавцов, их способность анализировать и избегать возможных ошибок, непосредственно на качество услуг для покупок. [15, с. 55]

В отличие от торговли физическими вещами, торговля услугами характеризуется невозможностью накопления и хранения услуг. Несмотря на устойчивый спрос на услуги, их невозможно запасти заранее, ведь во они потребляются в момент возникновения потребности. Именно поэтому торговые предприятия должны обеспечить резервы для создания услуг - как человеческие (квалифицированный персонал), так и материальные (оборудование и инвентарь). Самой большой проблемой является то, что спрос на услуги практически невозможно определить, из-за чего необходимо исходить из оптимального соотношения потенциальной способности к предоставлению услуги и времени простоя специалистов.

Услуги, создаются и предоставляются торговыми предприятиями, следует рассматривать как органическое, обязательное продолжение торгового процесса, как необходимый компонент коммерческой деятельности. Практикой торговой деятельности доказано, что по возможности закупить (приобрести) аналогичный товар у нескольких поставщиков (розничных торговцев) и оптовые покупатели, и обычные потребители отдадут предпочтение тем торговым предприятиям, где им будет обеспечено предоставление большего количества услуг и создано более удобств в процессе поиска, выбора, приобретения и доставки товару.

Следовательно, наряду с товарами в материальной форме услуги являются основными объектами коммерческой деятельности предприятий торговли, несмотря на то что характер операций, выполняемых с услугами, в определенной степени отличается от операций с реальным товаром. С учетом приведенных выше специфических характеристик услуги стоит заметить, что услуги, в отличие от физических товаров, производимых и потребляются в основном одновременно и не подлежат хранению. В технологическом плане

процесс посторонний услуг в области торговли включает: предоставление услуг производственным отраслям; накопления потенциала для продолжения цикла (оптовая деятельность), производство услуг в оптовой и розничной торговле; реализация услуг розничным торговцам и покупателю.

Предприятия розничной торговли могут предоставлять услуги, которые по их назначению можно разделить на три группы:

- услуги производству (информация о спросе, реализация произведенных товаров, их хранения и транспортировки к местам потребления и др.);;
- услуги другим отраслям народного хозяйства (продажа учреждениям, учреждениям, организациям и предприятиям продовольственных товаров для обслуживания ими отдельных контингентов населения и непродовольственных товаров для их текущих хозяйственных нужд) [16, с. 54]
- услуги непосредственно покупателям.

## **1.2 Контроль качества в области ремонтных и отделочных работ**

Отделочные работы в массовом жилищном строительстве являются наиболее трудоемкими из всех видов строительно-монтажных работ и отделочных работ.

При этом качество выполнения отделочных работ в значительной степени определяет общую оценку сдаваемого в эксплуатацию здания.

В состав отделочных работ входят:

- малярные работы (клеевая и масляная окраска, окраска синтетическими составами по штукатурке, бетону, дереву, металлу и др.);
- штукатурные работы (оштукатуривание кирпичных стен или затирка стен и потолков из сборных элементов, а также отделка стен листами сухой штукатурки и др.);
- облицовочные работы (облицовывание стен и полов глазурованными или другими плитками);
- обойные работы.

Объект считается готовым к сдаче под отделочные работы, если монтажные, санитарно-технические, электротехнические и прочие работы выполнены в соответствии с проектом и требованиями СНиП, установлены временное электроосвещение и водоснабжение, помещения просушены и в зимнее время температура в них устойчива (на высоте 0,5 м от пола - не ниже 8°C).

К выполнению отделочных работ в жилых зданиях приступают только после сдачи-приемки по акту объекта для производства этих работ.

В акте должны быть указаны готовность сдаваемого здания или его части к производству отделочных работ; перечислены дефекты строительных конструкций, требующие увеличения объема отделочных работ по сравнению с предусмотренной проектно-сметной документацией и СНиП, например: утолщение штукатурных наметов, наплывы, раковины, неровности поверхности в стыках плит, блоков, панелей, дополнительная шпатлевка потолков из-за плохой заводской фактуры плит перекрытий.

Качество отделочных работ в значительной мере зависит от качества применяемых строительных материалов, поэтому производитель работ, мастер и лаборант обязаны проверять все поступающие на строительство материалы, наличие на каждую партию паспортов или других документов, устанавливающих их качественные показатели. Во всех случаях, когда возникает сомнение в качестве поступивших материалов, берут средние пробы и направляют их в лабораторию для испытания.

Важную роль играет технология производства отделочных работ. Только строгий контроль за соблюдением технологических правил и предписаний проекта, в основу которых, как правило, закладывается поточно-циклический метод производства отделочных и смежных с ними видов работ, может обеспечить высокое качество отделочных работ.

Контроль качества отделочных работ является комплексом контрольно-проверочных работ, которые обеспечивают корректное выполнение отделочных мероприятий в полном соответствии с актами и нормами. Контроль

качества облицовочных работ осуществляется с целью проверки качества работ и используемых материалов, конструкций. Важно, чтобы порядок работ соответствовал нормам СНиП.

Качество отделочных работ достигается решением следующих задач:

- своевременным выявлением, устранением и предупреждением дефектов, брака и нарушений правил производства работ, а также причин их возникновения;
- определением соответствия показателей качества строительных материалов;
- повышением качества отделочных работ, снижением непроизводительных затрат на переделку брака;
- повышением производственной и технологической дисциплины, ответственности работников за обеспечение качества работ.

Контроль качества осуществляется:

- представителями органов государственного контроля и надзора (Государственного архитектурно-строительного надзора, Госгортехнадзора, Госэнергонадзора, Госсанэпиднадзора, Госпожнадзора и др.);
- представителями вышестоящих организаций заказчика и подрядчика, инспектирующими строительство;
- представителями проектных организаций (авторским надзором);
- комплексными комиссиями в составе представителей заказчика и подрядных организаций;
- представителями заказчика (техническим надзором за строительством);
- персоналом подрядных строительных организаций (инженерно-техническими работниками, непосредственно руководящими производством работ, бригадами и звеньевыми, строительной лабораторией, геодезической службой), а также комиссиями внутреннего контроля, назначенными руководителем подрядной организации.

При приемке отделочных работ проверяются:

- соответствие примененных материалов, изделий требованиям проекта,

ГОСТ, СНиП, ТУ;

- соответствие состава и объема выполненных работ проекту;
- степень соответствия контролируемых физико-механических, геометрических и других показателей требованиям проекта;
- своевременность и правильность оформления производственной документации;
- устранение недостатков, отмеченных в журналах работ в ходе контроля и надзора за выполнением отделочных работ.

Отделочные работы – заключительный этап ремонтных работ, основная задача которых придать отремонтированному или построенному зданию красивый окончательный вид. Отделочные работы не только воссоздают красочный вид, но и позволяют исправить возможные ошибки, которые появились при ремонте и возведении здания, защитить конструкции от коррозии, увлажнения, а также других разрушающих факторах.

Покрытия, которые подвергались отделочным работам, должны соответствовать определенным требованиям: устойчивость к механическим воздействиям, технологичность, эстетичность и способность сохранять внешний вид, экологичность, снижение трудоемкости и проведение с помощью механических средств, максимально заменив ручной труд.

Современное строительство при проведении отделочных работ применяет индустриальные методы, но достаточно большое количество работ производится с помощью ручного труда, что влияет на конечную стоимость.

Отделочные работы, проводимые на внешних поверхностях, обладают требованиями к температуре наружного воздуха, так при отрицательных температурах необходимо наносить на фасады краски и штукатурные покрытия с противоморозными химическими добавками.

Но большинство отделочных работ необходимо продельвать при положительной температуре, а рекомендуют это делать, если градусник показывает не меньше +10 градусов Цельсия, а относительная влажность воздуха в помещении – не больше 60%. Для создания таких условий в

ремонтируемых помещениях либо используют постоянно действующую систему отопления, либо применяют специальные нагреватели.

Отделочные работы затрагивают и потолочную поверхность, современные строительные приемы и материалы позволяют создавать целые фигурные конструкции и сооружения с применением гипсокартона, деревянных балок, различных профилей, натяжные потолки, потолочную поверхность также оклеивают обоями, красят, облицовывают декоративной плиткой и панелями. В далекое прошлое ушли скучные и однообразные белые потолки с одинокой люстрой по середине, современные потолки могут быть различных цветов со встроенными элементами осветительных или иных приборов.

Проводя отделочные работы со стенами, применяют как традиционные бумажные обои, так и шелковые, виниловые обои, также оклеивают специальными обоями под окраску, различными панелями, циночками с использованием декоративной штукатурки. Данный вид отделочных работ сравнительно прост, поэтому не требует наличия большого опыта и специальных навыков, достаточно иметь инструмент и желание. Для помещений с повышенным уровнем влаги рекомендуется применять плитку и декоративный камень.

Перед проведением отделочных работ необходимо определить цветовое оформление помещений. Если холодные тона приносят покой и строгость, то теплые используют для придания уюта и жизнерадостности. Также немаловажную роль играет и ориентация окон по сторонам света, если в вашей комнате окна расположены с южной стороны, то рекомендуется применять более интенсивные цвета, чем при северном расположении. Игра цветом позволяет зрительно увеличить или уменьшить помещение: «поднять» потолок или «раздвинуть» стены.

Если во время строительства или ремонта возникли дефекты, то во время отделочных работ проблемные участки на стенах и полу можно замаскировать различными хитростями: закрепить плинтус, постелить ковер, установить шкаф

или повесить картину. В отличие от других поверхностей дефекты потолка спрятать будет невозможно, поэтому отделочные работы необходимо проводить аккуратно и уделять им особое внимание.

Самыми популярными покрытиями на сегодняшний день являются подвесные и натяжные потолки, но это также и один из самых дорогих вариантов.

Более дешевыми, но не менее красивыми и практичными решениями являются пластиковые панели, гипсокартон, дерево, фахверки и фанера. Можно применить и традиционный способ отделки потолка – покраска и побелка. Основное различие между покрытиями является сложность работ, а, следовательно, окончательная стоимость.

Отделочные работы, их качество, соответствие требованиям, стоимость в основном зависят от пожеланий заказчика, от выбора материалов, способа проведения отделочных работ, а также проведенных до этого других этапов ремонта

### **1.3 Основные методы управления качеством услуг по отделке и ремонту**

Качество - это совокупность свойств продукции, призванных удовлетворять потребность в соответствии с назначением продукции.

Контроль качества - это действия (комплекс мер), включающие проведение измерений, анализ испытаний совокупности свойств и характеристик продукции и их сравнение с установленными требованиями для определения соответствия полученных и требуемых величин параметров качества.

Контроль качества в строительной организации имеет ряд особенностей: он должен обеспечиваться самой организацией, которая производит работы по строительству; организация должна принимать и организовывать меры по обеспечению эффективности контроля всех стадий проведения работ; для



обеспечения проведения контроля нужны соответствующие технические средства, которые обеспечат достоверность и полноту осуществления контроля.

Под качеством строительства понимается соответствие качества построенных зданий проектным решениям и нормативам. Качество должно формироваться на всех стадиях строительства: пред производственной (проектирование), производственной (строительно-монтажные процессы) и после производственной (эксплуатация). Поэтому оно является комплексной проблемой, зависящей от всех участников: государственных органов, заказчиков, проектных и строительно-монтажных организаций, заводов-изготовителей, транспортных предприятий и организаций, участвующих в эксплуатации строительных объектов.

Качество строительной продукции оценивается по следующим признакам:

функциональные - уровень соответствия основному назначению (выпуску заданного объема продукции высокого качества, обеспечению оптимальных санитарно-гигиенических и бытовых условий, комфортных условий жизни, отдыха и т.д.;

технологические - сочетание эффективности технологического процесса и уровня производительности труда с себестоимостью и качеством продукции;

конструктивные - прочность, долговечность, надежность и т.д.;

эстетические - архитектурная выразительность внешнего облика зданий и интерьеров, тщательность и аккуратность выполнения строительно-монтажных и специальных работ, подбор источников освещения, санитарно-технического оборудования и т.д.

Брак в строительстве возникает вследствие некачественных проектных разработок или отступлений от проектных решений и технических условий на производство работ, использования некачественных материалов и сборных конструкций, некачественного выполнения строительных работ.

Недостатки в проектировании зачастую возникают вследствие неполноты инженерных изысканий, неточности исходных данных о механических

свойствах грунтов под фундаментами, ошибок в расчетах, недостаточной увязки общестроительных работ с санитарно-техническими и электротехническими работами. Применение недоброкачественных материалов, конструкций и изделий приводит к дефектам в производстве работ, а иногда к деформациям зданий и даже к авариям. Качество работ снижается из-за поставки на строительную площадку материалов, конструкций и изделий, не соответствующих проектным решениям и техническим условиям, низкой заводской готовности.

Качество производства работ зависит от ряда факторов, основные из которых:

- невыполнение требований технических условий на производство работ;
- несоблюдение необходимой технологической последовательности при выполнении взаимосвязанных работ;
- недостаточный технический контроль инженерно-технических работников (ИТР) за ходом строительства. На качество строительной продукции также влияют наличие четкого проекта производства работ (ППР), уровень квалификации строителей, своевременность и комплектность поставки материалов, должная увязка работы генерального подрядчика с субподрядными организациями, правильная организация контроля качества, уровень спланированное и организации строительства, стимулирующая система оплаты труда и ряд других факторов.

Для улучшения качества строительства в строительных организациях (фирмах) разрабатывается и внедряется комплексная система управления качеством строительной продукции (КС УКСП), основанная на стандартах предприятий (СТП), разработанных в соответствии с «Основными положениями по разработке комплексной системы управления качеством строительно-монтажных работ».

Контролем качества строительной продукции считается проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям, которые зафиксированы в проекте, стандартах и технических условиях,

договорах о поставке, паспортах на изделия и других документах. Задачи контроля состоят в предупреждении дефектов и брака в работе и обеспечении требуемого качества продукции.

Контроль за качеством строительства должен быть всесторонним и оперативным, осуществляться, в первую очередь, производителем работ и мастером.

Систематически должна контролироваться приемка строительных конструкций, материалов и изделий, поставляемых на строительную площадку, их складирование и хранение, качество ведения работ на всех стадиях возведения объекта. При сдаче-приемке объекта в эксплуатацию осуществляется окончательная его проверка.

В зависимости от места и времени проведения, объема и метода проверки в технологическом процессе (стадии контроля) различают:

- входной контроль - контроль поступающих материалов, изделий и конструкций, грунта, а также технической документации. Контроль осуществляется преимущественно регистрационным методом (по сертификатам, накладным, паспортам и т.п.), а при необходимости - измерительным методом;

- операционный контроль - контроль, выполняемый при производстве работ или непосредственно после их завершения. Осуществляется главным образом измерительным методом или техническим осмотром. Результаты операционного контроля фиксируются в общих или специальных журналах работ, журналах геотехнического контроля и других документах, предусмотренных действующей в данной организации системой управления качеством;

- приемочный контроль - контроль, выполняемый по завершении строительства объекта или его этапов, скрытых работ и других объектах контроля. По его результатам принимается документированное решение о пригодности объекта контроля к эксплуатации или выполнению последующих работ.

В зависимости от охвата контролируемых параметров (объем контроля) различают:

- сплошной контроль, при котором проверяется все количество контролируемой продукции (все стыки, все сваи, все конструкции и т.п.);
- выборочный контроль, при котором проверяется какая-то часть количества (выборка) контролируемой продукции. Объем выборки определяется строительными нормами и правилами, проектом и другими документами. Действующие нормативы предполагают случайное размещение точек контроля; выборка устанавливается по ГОСТ 18321 - 73 как для продукции, представляемой на контроль способом «россыпь».

В зависимости от промежутков времени между проверками (периодичность контроля) может осуществляться:

- непрерывный контроль, когда информация о контролируемом параметре технологического процесса поступает непрерывно;
- периодический контроль, когда информация о контролируемом параметре технологического процесса поступает через определенные промежутки времени;
- летучий контроль, выполняемый в случайное время (эпизодически), главным образом при нецелесообразности применения сплошного, выборочного непрерывного или периодического контроля.

Основная задача контроля качества состоит в предупреждении дефектов и брака в работе. Поэтому предпочтение следует отдавать не пассивному, а активному контролю, который заключается не только в определении соответствия показателей продукции нормативным требованиям, но и внесении изменений в технологические процессы производства на всех стадиях строительства: при разработке проектно-сметной документации, изготовлении деталей и изделий, выполнении производственных процессов на рабочих местах.

Контроль за качеством строительства должен быть оперативным и многоступенчатым, осуществляться строительными лабораториями, ИТР

стройки, застройщиком, автором проектной документации, специальными государственными контролирующими организациями. Кроме того, рабочими осуществляется общественный контроль при передаче конструкций в работу. Так, штукатуры, прежде чем приступить к оштукатуриванию каменных стен, проверяют качество работ каменщиков, маляры - качество работ штукатуров и т. п.

Различают внутренний и внешний контроль качества.

При внутреннем контроле качество строительной продукции определяется техническим персоналом стройки по результатам производственного контроля и оценивается в соответствии со специально разработанными регламентами и инструкциями. Результаты контроля фиксируются в журналах работ.

Внешний контроль осуществляется государственными органами контроля и надзора, а также техническим надзором (технадзором) заказчика и авторским надзором разработчика проектно-сметной документации.

Под управлением качества строительства понимается разработка и выполнение комплекса технических, экономических и организационных мероприятий на всех этапах создания, функционирования конечной продукции строительства и уровнях управления, направленных на установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества, осуществляемых путем систематического контроля, строгое выполнение других функций управления и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на качество этой продукции.

Под качеством законченных строительством объектов следует понимать совокупность свойств пусковых комплексов, очередей строительства и объектов различного назначения, обуславливающий их пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением продукции в конкретных условиях эксплуатации [26, с.49].

Данное определение характеризует потребительский уровень качества законченных строительством объектов, который устанавливается на

предпроектной стадии при разработке нормативной документации (стандартов, норм и правил), обеспечивается при проектировании, изготовлении материалов, конструкций, деталей и изделий, производстве строительно–монтажных работ и поддерживается в процессе эксплуатации.

Нормативный уровень качества определяется требованиями СНиП, ГОСТов, СН, ТУ и других нормативных документов и этот уровень должен быть общественно необходимым, так как не высокое повышение уровня качества продукции является благом для общества. Нормативный уровень качества конечной продукции строительства устанавливается на стадиях научных и экспериментальных исследований, исходя из требований решения социально-экономических задач, перспектив развития научно-технического процесса, технических и экономических возможностей государства.

Фактический уровень – это достигнутый уровень качества конечной продукции строительства на стадиях проектирования и осуществления проекта. Он характеризует уровень качества проекта, качество работы строителей. Фактический уровень качества на стадии проектирования зависит от степени соблюдения его нормативного уровня. На стадии исполнения проекта, т.е. производства, фактический уровень качества обуславливается степенью выполнения требований проекта. Однако уровень качества конечной продукции строительства окончательно выявляется в процессе эксплуатации. На этой стадии он характеризует степень фактического удовлетворения потребителей, формируя тем самым эксплуатационный уровень качества.

Фактический уровень качества конечной продукции строительства зависит от качества научно-исследовательских и экспериментальных работ, нормативной и проектной документации, строительных материалов, конструкций и оборудования, применяемых строительных машин и механизмов, а также качества труда непосредственных исполнителей и технико-экономических особенностей строительства.

Эксплуатационный уровень качества проявляется и поддерживается в процессе эксплуатации законченных строительством объектов.

Приведенные выше составляющие определение уровней качества указывают на тесную взаимосвязь единого процесса воспроизводства качества конечной продукции строительства, который следует рассматривать в динамике [10, с.82].

Это обстоятельство свидетельствует о межотраслевом характере проблемы качества конечной продукции строительства и о сложности ее решения. Другими словами, чтобы проблемы качества конечной продукции строительства, надо решить проблему качества промежуточной продукции, включающую нормативную и проектную документацию, строительные материалы, конструкции и оборудование, строительно-монтажные работы, а также проблему качества эксплуатации зданий и сооружений.

Установление необходимого уровня качества конечной строительной продукции предполагает обоснование минимального количества показателей для объективной оценки качества продукции, методов расчета и количественного измерения этих показателей, отражение их в нормативных документах. На стадии установления уровня качества продукции решается порядок разработки, накопления, изучения, хранения, пользования и пересмотра нормативных документов, а также предусматривается систематическое повышение технико-экономического и архитектурно-технического уровней качества строительной продукции. Процесс установления связан с формированием нормативных уровней качества промежуточной и конечной продукции строительства. Низкий уровень нормативного качества не может быть компенсирован даже самым тщательным выполнением работ на последующих стадиях цикла определения качества продукции.

Обеспечение качества конечной продукции строительства достигается разработкой и осуществлением комплекса взаимосвязанных мероприятий, разрабатываемых на основе изучения условий и факторов для достижения стабильного выполнения требований нормативной документации на этапе формирования фактически достигнутого уровня качества этой продукции.

Обеспечение охватывает проектирование и производственную стадию, включающую изготовление строительных конструкций, материалов, изделий, оборудования, строительно-монтажные и специальные работы. Для достижения необходимого уровня качества должен быть обеспечен соответствующий уровень качества труда на каждом рабочем месте и качество промежуточной продукции на всех этапах создания конечной продукции [13, с.100].

Поддержание достигнутого уровня качества конечной продукции строительства (послепроизводственная стадия) заключается в разработке и реализации мероприятий, позволяющих сохранить фактический достигнутый уровень качества при эксплуатации объектов в течение заданного периода в определенных условиях эксплуатации.



## **2 Анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Уютный дом»**

### **2.1 Характеристика деятельности предприятия**

Компания ООО «Уютный дом» выполняет ремонт квартир, офисов и помещений в Хакасии и по югу Красноярского края. За время своей деятельности успешно выполнила множество строительных и отделочных работ. Сотрудничество с крупными производителями, поставщиками строительных и отделочных материалов позволило оказывать своим клиентам наиболее полный и качественный спектр услуг.

ООО «Уютный дом» предоставляет полный комплект услуг:

- проектирование и строительство объектов под ключ;
- дизайн и евроремонт;
- перепланировка;
- реконструкция;
- согласование;
- транспортные услуги;
- подбор отделочных материалов;

За время работы в компании сформировался профессиональный коллектив рабочих, способный выполнять строительные и отделочные работы любого уровня сложности. Реализация проектов компании построена на принципе постоянного внедрения инновационных технологий в строительстве и управлении.

Преимущества ООО «Уютный дом»

- Бесплатный выезд специалиста-сметчика и замерщика;
- Расчет необходимого количества и закупка черновых и чистовых материалов;
- Контроль всех этапов работ, регулярные отчеты;
- Согласование перепланировок;

- Строгое соблюдение сроков работ;
- Уютный домия на все виды выполненных работ.

На рисунке 1 представлена организационная структура управления предприятия ООО «Уютный дом»

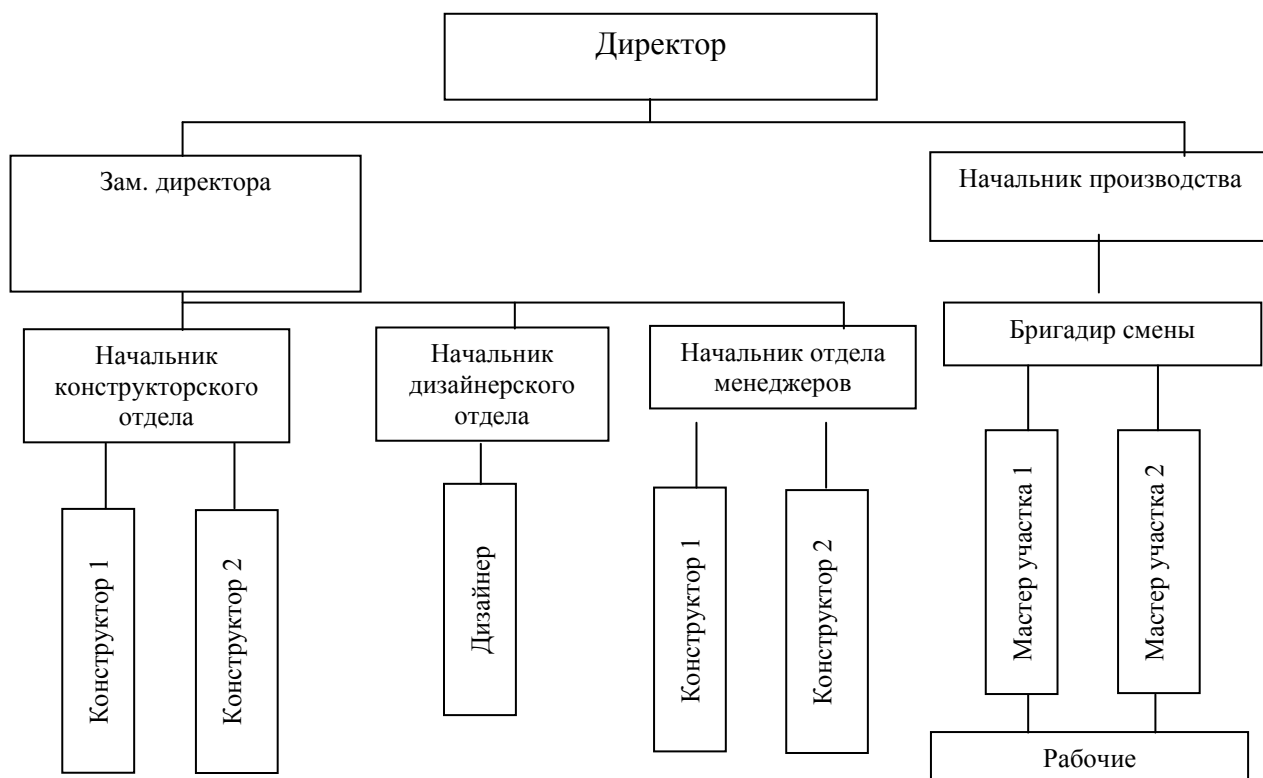


Рисунок 4 - Организационная структура управления предприятия

Для выполнения финансового анализа использовалась бухгалтерская отчетность за период 2015 – 2016 гг., форма № 1 «Бухгалтерский баланс», форма № 2 «Отчет о прибылях и убытках».

Агрегированный аналитический баланс (табл. 2.1) позволяет по внешним данным оценить масштабы деятельности ООО «Уютный дом» и определить уровень его финансовой устойчивости.

Таблица 2.1

Агрегированный аналитический баланс за 2016 г.

Актив	Сумма, тыс. руб.	%	Пассив	Сумма, тыс. руб.	%
Внеоборотные активы	228 313	89,4	Собственный капитал	234 259	91,7
Оборотные активы	27 086	10,6	Заемный капитал	21 140	8,3
Баланс	255 399	100	Баланс	255 399	100

По данным, представленным в таблице 2.1 видно, что размер совокупного капитала, вовлеченного в хозяйственный оборот ООО «Уютный дом» составил 255 399 тыс. руб., что свидетельствует о среднем масштабе деятельности фирмы.

Для определения деловой активности предприятия необходимо произвести расчет коэффициента деловой активности ( $K_{ДА}$ ):

$$K_{ДА} = \frac{B_p}{B_Б}, \quad (2.1)$$

где  $B_p$  – выручка от реализации услуг;

$B_Б$  – валюта баланса.

2015 год:	2016 год:
$K_{ДА} = 125\,489 / 219\,098 = 0,57$	$K_{ДА} = 168\,507 / 255\,399 = 0,66$

Деловая активность фирмы за 2016 год возросла на 15,8%, что позволяет сказать о повышении эффективности деятельности предприятия.

По данным агрегированного баланса предприятие является финансово устойчивым, так как собственный капитал значительно превышает заемный капитал предприятия (в 11,1 раза) и обеспечивает полное финансирование внеоборотных активов, при этом 2,3% от его общей доли в структуре составляют вложения в оборотные активы.

Финансово-хозяйственную деятельность следует признать эффективной, так как за 2016 год предприятием достигнут положительный финансовый результат – прибыль до налогообложения составила 36 187 тыс. руб.

Таким образом, суммируя все вышеуказанные показатели можно сказать о том, что ООО «Уютный дом» развивает средний уровень деловой активности и является прибыльным, но может быть подвержено финансовым рискам.

## 2.2 Анализ активов

Под активами понимается капитал, вовлеченный фирмой в хозяйственную деятельность и рассматриваемый с позиции его состава и размещения.

Анализ активов призван выявить особенности структуры активного капитала и отследить динамику изменений отдельных групп активов и капитала в целом. Данные задачи решаются с помощью структурно-динамического анализа.

Показатели структуры и динамики активов представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Показатели структуры и динамики активов ООО «Уютный дом»

Показатели	2015 год		2016 год		Отклонения		
	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	% к итогу
Всего активов, в том числе:	219 098	100	255 399	100	36 301	16,6	100
- внеоборотные, из них:	197 334	90,1	228 313	89,4	30 979	15,7	85,3
материальные	197 155	90,1	221 614	86,9	24 459	12,4	67,5
финансовые	-	-	6 469	2,5	6 469	100	17,8
- оборотные, из них:	21 764	9,9	27 086	10,6	5 322	24,5	14,7
материальные	16 488	7,5	9 351	3,7	-7 137	-43	-19,7
финансовые	5 276	2,4	17 735	6,9	12 459	236	34,3

На основе показателей структуры и динамики активов (табл. 1.2), отметим, что за 2016 год величина активов ООО «Уютный дом» возросла. Совокупный капитал возрос на 16,6%. Увеличение произошло за счет вложения средств во внеоборотные активы 85,3%. Внеоборотные активы, в структуре имущества фирмы представлены материальными активами 89,4%. По сравнению с анализируемым периодом их увеличение произошло на 15,7%. Структура

оборотных активов представлена материальными и финансовыми активами. Их, величина составила 10,6% от общей доли всех активов. Внеоборотные активы предприятия в значительной мере представлены основными средствами, незавершенным строительством и долгосрочными финансовыми вложениями. Большая часть внеоборотных активов вовлечена в основные средства – 219 750 тыс. руб. (табл. 2.3), что соответствует традиционной для предприятий.

Таблица 2.3

Анализ структуры и динамики внеоборотных активов ООО «Уютный дом»

Показатели	2015 г.		2016 г.		Отклонения	
	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%
Внеоборотные активы, в том числе:	197 334	100	228 313	100	30 979	15,7
1. нематериальные активы	8	0,004	8	0,004	-	-
2. основные средства в том числе:	161 962	82,1	219 750	96,2	57 788	35,7
- здания	52 596	26,7	57 650	25,2	5 054	9,6
- оборудование, транспорт	104 768	53,1	154 544	67,7	49 776	47,5
- другие виды основных средств	4 598	2,3	7 556	3,3	2 958	64,3
3. незавершенное строительство	35 185	17,8	1 856	0,8	-33 329	-94,7
4. долгосрочные финансовые вложения	-	-	6 469	2,8	6 469	-
5. прочие внеоборотные активы	179	0,09	230	0,196	51	28,5

Отметим, что за истекший период, по данным таблицы 2.3, в составе и структуре внеоборотных активов произошли отдельные изменения. Объем долгосрочных финансовых вложений ООО «Уютный дом» за 2016 г. составил 6 479 тыс. руб. (2,8% от общего объема внеоборотных активов). Величина основных средств составила 96,2% от общей величины внеоборотных активов.

По отношению к прошлому году их величина возросла на 35,7%. Это обусловлено вводом в эксплуатацию, как объектов незавершенного

строительства, так и в результате приобретения и прочего поступления объектов основных средств (табл. 2.4)

### Основные средства

Особое внимание при анализе основных фондов предприятия уделяется изучению процессам их движения, технического состояния, экономической эффективности, степени физического и морального износа.

Интенсивность движения основных средств выражают следующие коэффициенты:

1 Коэффициент износа ( $K_{изн}$ ):

$$K_{изн} = \frac{ОФ_{изн}}{ОФ_{перв}} \cdot 100\%, \quad (2.2)$$

где  $ОФ_{изн}$  – сумма износа основных фондов;

$ОФ_{перв}$  – первоначальная стоимость основных фондов.

$$K_{изн\ 2014г.} = \frac{130\ 693}{292\ 655} \cdot 100\% = 44,7\%;$$

$$K_{изн\ 2015г.} = \frac{141\ 932}{361\ 682} \cdot 100\% = 39,2\%.$$

2 Коэффициент обновления ( $K_{обн}$ ). Данный показатель характеризует долю новых фондов в общей их стоимости на конец года:

$$K_{обн} = \frac{ОС_{пост}}{ОС_{кон}} \cdot 100\%, \quad (2.3)$$

где  $ОС_{пост}$  – стоимость поступивших основных средств;

$ОС_{кон}$  – стоимость основных средств на конец года.

$$K_{обн} = \frac{77\ 480}{361\ 682} \cdot 100\% = 21,4\%.$$

3. Коэффициент выбытия ( $K_{выб}$ ):

$$K_{выб} = \frac{ОС_{выб}}{ОС_{нач}} \cdot 100\%, \quad (2.4)$$

где  $ОС_{выб}$  – стоимость выбывших основных средств;

$ОС_{нач}$  – стоимость основных средств на начало года;

$$K_{\text{выб}} = \frac{8\,453}{292\,655} \cdot 100\% = 2,9\%.$$

От интенсивности движения основных средств зависит такой показатель, как коэффициент годности ( $K_{\text{год}}$ ):

$$K_{\text{год}} = 100\% - K_{\text{изн}}, \quad (2.5)$$

$$K_{\text{год}} 2015 \text{ г.} = 100\% - 44,7\% = 55,3 \%;$$

$$K_{\text{год}} 2016 \text{ г.} = 100\% - 39,2\% = 60,8 \%.$$

Так как, на деятельность предприятия большое значение оказывает состояние основного технологического оборудования.

Полученные значения показателей движения основных средств ООО «Уютный дом» приведем в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Показатели движения основных средств ООО «Уютный дом»

Показатели	Ед. изм.	2015 год		2016 год		Отклонения		
		Всего	В т.ч. акт. Часть	Всего	В т.ч. акт. Часть	Всего сумма	В т.ч. акт. Часть	Всего %
Основные средства всего:	Тыс. руб.	292 655	235 461	361 682	296 476	69 027	61 015	23,6
Начисленный взнос всего:	Тыс. руб.	130 693	110 135	141 932	119 847	11 239	9 712	8,6
Коэффициент износа	%	44,7	46,8	39,2	40,4	-5,5	-6,4	-12,3
Коэффициент годности	%	55,3	53,2	60,8	59,6	5,5	19,2	9,9
Коэффициент обновления	%	13,4	-	21,4	-	-	-	8
Коэффициент выбытия	%	0,7	-	2,9	-	-	-	2,2

На основании приведенных аналитических данных в таблице 2.4, следует отметить об увеличении доли основных средств, инвестируемых предприятием в основные производственные фонды, прирост по активной части составил 25,9%, что свидетельствует о расширении основной деятельности предприятия.

Коэффициент финансового износа снизился на 5,5%, что связано с освобождением от старых объектов (2,9%). Однако его величина все же говорит о значительном износе основных средств.

Результативность функционирования основных средств можно определить при помощи показателей фондоотдачи ( $\Phi_o$ ) и фондорентабельности ( $\Phi_p$ ), рассчитываемых по следующим формулам:

$$\Phi_o = \frac{B_{\text{пр}}}{OC_{\text{перв}}}, \quad (2.6)$$

где  $B_{\text{пр}}$  – выручка от продаж;

$OC_{\text{перв}}$  – первоначальная стоимость основных средств.

$$\Phi_p = \frac{\Pi_{\text{пр}}}{OC_{\text{перв}}} \cdot 100\%, \quad (2.7)$$

где  $\Pi_{\text{пр}}$  – прибыль от продаж.

$$\Phi_{o\ 2015г.} = \frac{125\ 489}{292\ 655} = 0,43;$$

$$\Phi_{o\ 2016г.} = \frac{168\ 507}{361\ 682} = 0,46.$$

$$\Phi_{p\ 2015г.} = \frac{33\ 835}{292\ 655} = 12\%;$$

$$\Phi_{p\ 2016г.} = \frac{36\ 187}{361\ 682} \cdot 100\% = 10\%.$$

Достигнутый уровень  $\Phi_o$  в отчетном периоде 0,46 характеризует пониженную деловую активность основного капитала. Значение показателя  $\Phi_p$  остается низким и имеет тенденцию к снижению, что говорит о не достижении желаемой тенденции в управлении основным капиталом.

#### Оборотные активы

Оборотные (текущие, мобильные) активы – это часть капитала, размещенная в имущество с высокой скоростью движения – в течении года он совершает более одного оборота.



Основные задачи анализа на данном этапе – это выявление структурно-динамических особенностей и оценка эффективности их использования (табл. 2.5).

Таблица 2.5

Анализ структуры и динамики текущих активов ООО «Уютный дом»						
Показатели	2015 г.		2016 г.		Отклонения	
	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%
Оборотные активы всего, в т.ч:	21 764	100	27 086	100	5 322	24,5
запасы и затраты	16 488	75,8	9 351	34,5	-7 137	-43,2
дебиторская задолженность	4 413	20,3	14 661	54,1	10 248	232
краткосрочные фин. вложения	12	0,1	-	-	-12	-100
денежные средства	851	3,8	3 074	11,4	2 223	261
прочие оборотные активы	-	-	-	-	-	-

Из данных таблицы 2.5 видно, что объем оборотного капитала фирмы не велик и занимает 10,6% всех активов.

За 2016 год текущие активы возросли почти в полтора раза, это обусловлено общим увеличением дебиторской задолженности в 3,3 раза - на 10 248 тыс. руб., увеличением остатков денежных средств на расчетном счете предприятия в 3,6 раза, ростом расходов будущих периодов – на 84,4 %, а также снижением величины материальных запасов – на 43,2%.

Значительная доля мобильных средств отвлечена дебиторами 54,1%, это связано с переходом на новую процедуру выписки счетов юридическим лицам.

Существенное количество оборотного капитала задействовано в производственных запасах (34,5%). Значительная величина запасов и затрат в размере 9 351 тыс. руб. свидетельствует о накоплении материалов на складе для выполнения предстоящего объема работ по отделке квартир, офисных помещений и т.д.

Анализ эффективности использования оборотных средств проводят с помощью общих и частных показателей оборачиваемости.

Показатели эффективности использования оборотного капитала ООО «Уютный дом» представим в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Анализ показателей эффективности использования оборотного капитала ООО  
«Уютный дом»

Показатели	2015 г.	2016 г.	Отклонения	
			Сумма	%
Выручка от реализации, тыс. руб.	125 489	168 507	43 018	34,3
Средние остатки оборотных средств, тыс. руб.	21 764	27 086	5 322	24,5
Коэффициент оборачиваемости оборотных активов, кол. об.	5,8	6,2	0,5	8,6
Длительность одного оборота, дн.	63	59	-4	-6,3
Потребность в оборотных средствах в отчетном году исходя из оборачиваемости за прошлый год, тыс. руб.	-	29 225	-	-
Недостаток оборотных средств, тыс. руб.	-	-2 139	-	-

По приведенным в таблице 2.6 аналитическим данным за 2016 г. абсолютное вовлечение оборотного капитала составило 5 322 тыс. руб. Текущие активы совершили 6,2 оборота, в результате чего коэффициент оборачиваемости капитала ускорился на 0,5, снизив длительность одного оборота на 4 дня, отражая повышение уровня эффективности в использовании оборотного капитала.

Наблюдается недостаток оборотных средств в размере 2 139 тыс. руб., так как потребность в оборотных средствах превысила среднюю величину остатков оборотных средств.

#### Дебиторская задолженность

Дебиторская задолженность – часть оборотного капитала, которая находится во временном пользовании партнеров и подлежит возврату в виде денежных средств или услуг.

Состояние дебиторской задолженности оказывает сильнейшее влияние на финансовое положение предприятия.

Неплатежеспособный дебитор может привести к утрате капитала фирмы в виде прямых убытков. В связи с этим анализу дебиторской задолженности необходимо уделять особое внимание. [14]

В дебиторскую задолженность ООО «Уютный дом» отвлечено оборотного капитала на сумму 14 661 тыс. руб. и составляет более 50% всех текущих активов (табл. 2.7).

Таблица 2.7

Группировка дебиторской задолженности по категориям дебиторов ООО  
«Уютный дом»

Показатели	2015 год		2016 год		Отклонения	
	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%
Дебиторская задолженность, в том числе:	4 413	100	14 661	100	10 248	232
покупатели и заказчики	1 636	37,1	1 449	9,9	-187	-11,4
прочие дебиторы	2 777	62,9	13 212	90,1	10 435	376

Из данных, представленных в таблице 2.7 видно, что в структуре дебиторской задолженности наблюдалось значительное перераспределение средств по статьям ее образующим.

Так, доля по статье «покупатели и заказчики» в общем объеме дебиторской задолженности за анализируемый период снизилась на 11,4%, доля прочих дебиторов возросла в 4,7 раза.

Таким образом, наибольшая часть дебиторского капитала оказалась привлеченной группой «прочие дебиторы», в том числе, расчеты с ООО «ПромСтрой» по договору перемены лиц в обязательствах (64% от общего объема дебиторской задолженности).

Структура дебиторской задолженности различается по уровням бюджета:

– городской бюджет – 592,17 тыс. руб. (в том числе задолженность городского бюджета по финансированию затрат на содержание уличного освещения – 536,4 тыс. руб.);

– республиканский бюджет - 4,94 тыс. руб.;

– федеральный бюджет - 121,86 тыс. руб.

Проведенный анализ дебиторской задолженности также позволяет установить, что 718,97 тыс. руб. (4,9 %) от ее общего объема составляет задолженность бюджетов всех уровней.

### Денежные средства

Денежные средства – самый мобильный, ликвидный вид оборотных активов, завершающий оборот средств и дающий начало новому обороту. Внешний анализ денежных средств проводится с целью предварительной оценки платежеспособности предприятия и рациональности использования им денежной массы (табл. 2.8).

Таблица 2.8

Показатели движения денежных средств за 2016 год ООО «Уютный дом»

Показатели	Общая сумма, тыс. руб.	Текущая		Инвестиционная		Финансовая	
		Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%
Остаток ДС на начало	851	-	-	-	-	-	-
Поступило ДС	200 785	190 681	94,9	2	0,001	10 102	5,099
Направлено ДС	198 562	172 164	86,7	8 401	4,2	17 997	9,1
Остаток ДС на конец	3074	-	-	-	-	-	-

Исходя из представленных показателей в таблице 2.8 видно, что большая часть входящего денежного потока обусловлена текущей деятельностью предприятия 94,9%.

Приток средств в границах финансовой деятельности составил 5,1% от общего поступления денежных средств, инвестиционной – менее 1%. Результат финансовой деятельности предприятия – 10 102 тыс. руб., инвестиционной – 2 тыс. руб.

Текущие поступления денежных средств за 2016 год превысили их отток, на основании чего можно сделать вывод о том, что необходимое условие финансовой стабильности выполняется.

## 2.3 Анализ пассивов

Формирование капитала предприятия происходит как за счет внутренних (собственных), так и за счет внешних (заемных) источников финансирования. Поэтому в процессе последующего анализа необходимо более детально изучить динамику и структуру собственного и заемного капитала, отразить изменение по отдельным статьям и дать оценку этих изменений. [16]

От степени оптимального соотношения собственного и заемного капитала во многом зависят финансовое положение предприятия и его устойчивость (табл. 2.9).

Таблица 2.9

### Анализ структуры и динамики источников капитала ООО «Уютный дом»

Показатели	2015 год		2016 год		Отклонения		
	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	% к итогу
Всего источников:	219 098	100	255 399	100	36 301	16,6	100
1. собственных	191 005	87,2	234 259	91,7	43 254	22,6	119,2
2. заемных	28 093	12,8	21 140	8,3	-6 953	-24,7	-19,2
2.1. долгосрочных	202	0,7	326	1,5	124	61,4	0,3
2.2. краткосрочных	27 891	99,3	20 814	98,5	7 077	25,4	19,5

По данным, представленным в таблице 2.9 следует, что совокупный капитал предприятия за 2016 год возрос на 16,6%. Основную долю в его структуре занимает собственный капитал (91,7%).

Преобладание собственного капитала над заемным, позитивно характеризуют структуру источников с точки зрения их надежности и защиты от правосторонних рисков. Возрастание совокупного капитала ООО «Уютный дом» на 36 301 тыс. руб. в большей мере обусловлено увеличением собственных средств – на 22,6%. Заемные средства за период снизились на 24,7%.

Изменение величины собственного капитала вызвано увеличением добавочного капитала ООО «Уютный дом» на 38 014 тыс. руб., уменьшения остатков нераспределенной прибыли прошлых лет на 22 732 тыс. руб.; получения по итогам 2016 года прибыли – сумма составила 27 972 тыс. руб.

#### Заемный капитал

Заемный капитал – это кредиты банков и финансовых компаний, займы, кредиторская задолженность, лизинг, коммерческие бумаги и другое. Он подразделяется на долгосрочный (более года) и краткосрочные (до года). [12]

Привлечение заемных средств в оборот предприятия – явление нормальное, содействующее временному улучшению финансового состояния при условии, что эти средства не замораживаются на продолжительное время в обороте и своевременно возвращаются.

При формировании структуры заемного капитала необходимо учитывать особенности каждой его составляющей (табл.2.10).

Таблица 2.10

#### Анализ краткосрочных обязательств по категориям кредиторов ООО «Уютный дом»

Показатели	2015 год		2016 год		Отклонения	
	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%	Сумма, тыс. руб.	%
Заемный капитал, всего:	27 891	100	20 814	100	-7 077	-25,4
в том числе:						
1. кредиты банков	9 706	34,8	1 779	8,5	- 7 927	-81,7
2. займы	-	-	-	-	-	-
3. кредиторская задолженность:	18 185	65,2	19 035	91,5	850	4,7
3.1. поставщики и подрядчики	2 798	10	9 604	50,5	6 806	243,2
3.2. работники предприятия	4 724	16,9	3 903	20,5	-821	-17,4
3.3. государственные внебюджетные фонды	1 106	4	604	3,2	-502	-45,4
3.4. бюджет	6 402	23	2 812	14,8	-3 590	-56,1
3.5. авансы полученные	2 750	9,9	1 728	9,1	-1 022	-37,2
3.6. прочие кредиторы	405	1,5	384	2	-21	-5,2

Заемный капитал в основном представлен кредиторской задолженностью (табл. 2.10). Ее размер за 2016 год возрос на 4,7%. Большую часть кредиторской задолженности формируют поставщики и подрядчики – 50,5%. Задолженность

перед ними заметно возросла (в 3,4 раза). В целом, за 2016 год величина краткосрочных обязательств уменьшилась на 25,4%. Наметились положительная тенденция к снижению задолженности по оплате труда работников предприятия на 17,4%. Задолженность по налогам и сборам снизилась на 56,1%.

Для оценки платежеспособности предприятия рассмотрим соотношение дебиторской и кредиторской задолженности. Данные для сравнительного анализа представим в таблице 2.11.

Таблица 2.11

Сравнительный анализ дебиторской и кредиторской задолженности ООО «Уютный дом»

Показатели	Дебиторская задолженность	Кредиторская задолженность
1. Сумма за 2016г., тыс. руб.	14 661	19 035
2. Темп роста, %	332,2	104,7
3. Количество оборотов (по сумме погашенных обязательств)	11,5	8,9
4. Период погашения, в днях	32	41

Сравнительный анализ показывает (табл.2.11), что сумма кредиторской задолженности ООО «Уютный дом» в 1,3 раза превышает дебиторскую задолженность. За истекший период суммы задолженности возрастали разными темпами:

$$T_{p\text{ кз}} < T_{p\text{ дз}}, \quad (2.8)$$

где  $T_{p\text{ кз}}$  – темп роста кредиторской задолженности;

$T_{p\text{ дз}}$  – темп роста дебиторской задолженности.

$$104,7\% < 332,2\%,$$

разница составила 227,5%, что в целом положительно отразилось на повышении уровня платежеспособности предприятия. Однако такой быстрый

рост дебиторской задолженности свидетельствует о неосмотрительной кредитной политике предприятия по отношению к покупателям.

## 2.4 Показатели ликвидности и финансовой устойчивости

Для обеспечения финансовой устойчивости предприятие должно обладать гибкой структурой капитала и уметь организовать его движение таким образом, чтобы обеспечить постоянное превышение доходов над расходами с целью сохранения платежеспособности и создания условий для нормального функционирования. Поэтому при анализе финансовой устойчивости важно чтобы величина запасов и затрат была обеспечена источниками, предназначенными для их формирования (табл. 2.12). Преимущественно наращивание собственного капитала.

Таблица 2.12

Показатели обеспеченности материальных активов источниками  
финансирования ООО «Уютный дом»

Показатели	2015 год	2016 год
	Сумма, тыс. руб.	Сумма, тыс. руб.
Собственный капитал	191 005	234 259
Внеоборотные активы	197 334	228 313
Собственные оборотные средства	-6 329	5 946
Долгосрочные пассивы	202	326
Собственные и долгосрочные источники	-6 127	6 272
Краткосрочные кредиты и займы	9 706	1 779
Общая величина основных источников	3 579	8 051
Общая величина запасов и затрат	16 488	5 979
Излишек (+) или недостаток (-) СОС	-22 817	-33
Излишек (+) или недостаток (-) собственных и долгосрочных источников	-22 615	293
Излишек (+) или недостаток (-) общей величины основных источников	-12 909	2 072



Данные таблицы 2.12 показывают, что в материальных оборотных активах ООО «Уютный дом» размещен капитал, в размере 5 979 тыс. руб., для его финансирования предприятие обладает собственными оборотными средствами в размере 5 946 тыс. руб., недостаток которых очевиден (-33 тыс. руб.). С учетом долгосрочных пассивов источники составляют 6 272 тыс. руб., что позволяет обеспечить запасы и затраты, наблюдается нормальная финансовая устойчивость ООО «Уютный дом».

Следует отметить, что в сравнении с 2015 годом, ситуация значительно улучшилась.

Для более полного анализа финансовой устойчивости предприятия целесообразно провести расчет коэффициентов финансовой устойчивости (табл. 2.13).

Таблица 2.13

Расчет коэффициентов финансовой устойчивости ООО «Уютный дом»

Показатели	Формула расчета	2015 г.	2016 г.	Отклонение	Нормативное значение
Коэффициент автономии	СК / Б	0,87	0,92	0,05	> 0.5
Коэффициент обеспеченности запасов	СОС / А <sub>зз</sub>	-0,38	0,99	1,37	>0.6
Коэффициент обеспеченности оборотных активов	СОС / А <sub>п</sub>	-0,29	0,22	0,51	>0.1
Коэффициент маневренности	СОС / СК	-0,03	0,03	0,06	>0.3-0.5

Анализ финансовых коэффициентов показывает (табл. 2.13), что их большая часть удовлетворяют нормативным значениям. Так, нормативному значению не соответствует только коэффициент маневренности ( $0,03 < 0,3$ ). Коэффициент автономии  $0,92 > 0,5$ .

Исходя из данного значения показателя, собственный капитал полностью покрывает заемные пассивы, являясь Уютный домом погашения обязательств – положительно характеризует устойчивость предприятия. Коэффициент обеспеченности оборотных активов ООО «Уютный дом» превышает

критический рубеж ( $0,22 > 0,1$ ) и свидетельствует о том, что 22% от общей величины оборотных средств сформированы за счет собственного капитала, остальные – за счет кредиторской задолженности ООО «Уютный дом».

Таким образом, обобщая значения полученных коэффициентов, можно сделать вывод об отсутствии реальной угрозы нарушения платежных обязательств.

### Ликвидность

Ликвидность баланса – возможность субъекта хозяйствования обратить активы в наличность и погасить свои платежные обязательства. Иными словами, ликвидность – это способ поддержания платежеспособности.

Анализ ликвидности баланса заключается в сравнении средств по активу, сгруппированных по степени убывающей ликвидности (табл. 2.14), с краткосрочными обязательствами по пассиву, которые группируются по степени срочности их погашения.

Таблица 2.14

#### Группировка статей баланса для анализа его ликвидности ООО «Уютный дом»

Актив	2015 год	2016 год	Пассив	2015 год	2016 год
	Сумма, тыс. руб.	Сумма, тыс. руб.		Сумма, тыс. руб.	Сумма, тыс. руб.
1. Наиболее ликвидные активы, Анл	863	3 074	1. Наиболее срочные обязательства, Пнс	18 185	19 035
2. Быстро реализуемые активы, Абр	4 413	12 654	2. Краткосрочные, Пкс	9 706	1 779
3. Медленно реализуемые активы, Амр	16 488	11 358	3. Долгосрочные, Пдс	202	326
4. Трудно реализуемые активы, Атр	197 334	228 313	4. Постоянные пассивы, Пп	191 005	234 259
Итого:	219 098	255 399	Итого:	219 098	255 399

Анализируя данные таблицы 2.14 можно сделать вывод, что ликвидность предприятия нельзя признать абсолютной. Наблюдается недостаток наиболее ликвидных активов для покрытия наиболее срочных обязательств:

1. 3 074 тыс. руб. < 19 035 тыс. руб.
2. 12 654 тыс. руб. > 1 779 тыс. руб.
3. 16 488 тыс. руб. > 326 тыс. руб.
4. 228 313 тыс. руб. < 234 259 тыс. руб.

Неравенство (1) не выполняется. Более объективную картину ликвидности раскрывает анализ коэффициентов, приведенных в таблице 2.15.

Таблица 2.15

Анализ коэффициентов ликвидности

Наименование коэффициента	2015 год	2016 год	Отклонение	Нормативное значение
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,03	0,15	0,12	> 0,1
Коэффициент критической ликвидности	0,19	0,76	0,57	≥ 0,8
Коэффициент текущей ликвидности	0,78	1,3	0,52	≥ 1,5

Коэффициент абсолютной ликвидности показывает, что на отчетную дату лишь 15% текущих обязательств может быть погашено за счет денежных средств предприятия (табл. 2.15). Это свидетельствует о не высоком уровне платежеспособности фирмы.

Коэффициент критической ликвидности за 2016 год повысился до 0,76 и приближен к нормативному значению. То есть за счет денежных средств и дебиторской задолженности, может быть профинансировано только 76% текущих обязательств.

Коэффициент текущей ликвидности 1,3 также не соответствует нормативным ограничениям. Этот коэффициент показывает, какую часть текущей задолженности сможет покрыть предприятие, если реализует все свои оборотные активы.

В результате анализа показателей ликвидности можно сделать вывод, что уровень платежеспособности предприятия не высокий. В сложившейся ситуации необходимо рассмотреть возможности оптимизации дебиторской

задолженности покупателей, активизировать работу с дебиторами по взысканию сумм просроченной задолженности.

## 2.5 Оценка эффективности деятельности предприятия

Финансовые результаты деятельности предприятия характеризуются суммой полученной прибыли и уровнем рентабельности. Анализ финансовых результатов необходим для признания деятельности фирмы прибыльной или убыточной.

В данном разделе работы рассмотрим абсолютное значение, направленность и особенности формирования финансового результата по всем видам деятельности. Данные представлены в таблице 2.16.

Таблица 2.16

### Показатели финансовых результатов ООО «Уютный дом»

Показатели	2015 год	2016 год	Отклонения	
	Сумма, тыс. руб.	Сумма, тыс. руб.	Сумма, тыс. руб.	%
Выручка от реализации услуг	125 489	168 507	43 018	34,3
Полная себестоимость	91 654	132 320	40 666	44,4
Прибыль (убыток) от реализации	33 835	36 187	2 352	7
Прочие доходы	18	3 160	3 142	17456
Прочие расходы	-3 306	-3 016	290	-8,8
Прибыль (убыток) до налогообложения	30 527	36 331	5 804	19
Налоги	7 728	8 282	554	7,2
Прибыль чистая	22 656	27 972	5 316	23,5

В 2016 году, получен положительный финансовый результат, на основании приведенных данных в таблице 2.16, прибыль до налогообложения составила 36 187 тыс. руб. Но надо отметить, что положение может ухудшиться, в связи с опережающими темпами роста затрат по отношению к выручке ( $144,4\% > 134,3\%$ ).

Размер чистой прибыли после уплаты налогов и иных аналогичных платежей возрос на 23,5%. Такое положение объясняется увеличением размера необходимой валовой выручки, заложенной в тариф на отделочные материалы на 2016 год.

Желаемые соотношения темпов роста прибыли от продаж, выручки и валюты баланса не выполняются:

$$T_{п} > T_{в} > T_{б}, \quad (2.9)$$

где  $T_{п}$  – темп роста прибыли от продаж;

$T_{в}$  – темп роста выручки;

$T_{б}$  – темп роста валюты баланса.

$$107\% < 134,3\%;$$

$$134,3\% > 116,6\%.$$

Полученный в процессе финансового анализа результат можно объяснить тем, что на изменение величины прибыли от продаж повлияло отрицательное сальдо по процентам полученным и уплаченным (-788 тыс. руб.), сальдо операционных (3 948 тыс. руб.) и внереализационных операций (прочих) (-3 016 тыс. руб.).

### Рентабельность

Рентабельность – это относительный показатель, определяющий уровень доходности бизнеса.

Показатели рентабельности характеризуют эффективность работы предприятия в целом, доходность различных направлений деятельности; они более полно, чем прибыль, характеризуют окончательные результаты хозяйствования, потому что их величина показывает соотношение эффекта с наличными или потребленными ресурсами. [14]

Расчет основных показателей рентабельности и формулы расчета приведены в таблице 2.17.

Таблица 2.17

Показатели рентабельности ООО «Уютный дом»

Наименование показателя	2015 год	2016 год	Отклонения
Рентабельность основной деятельности, %	36,9	27,4	-9,5
Рентабельность активов, %	13,9	14,2	0,3
Рентабельность собственного капитала, %	11,8	11,9	0,1

За 2016 год уровень рентабельности основной деятельности снизился на 26%. Это обусловлено ростом затрат на капитальный ремонт оборудования. С каждого рубля затрат ООО «Уютный дом» получает примерно 27 копеек прибыли (табл. 2.17). Уровень рентабельности собственного капитала по сравнению с показателем за 2015 год практически не изменился и составил 12 копеек на каждый рубль собственного капитала, что свидетельствует о недостаточной инвестиционной привлекательности предприятия. Показатель рентабельности активов возрос на 0,3% и составил 14,2%.

Можно отметить следующее: уровень рентабельности от основной деятельности ООО «Уютный дом» снижен, что также обусловлено величиной полученной прибыли в 2016 году на результат которой значительно повлияло отрицательное сальдо по процентам полученным и уплаченным, а также убыточная внереализационная деятельность предприятия ООО «Уютный дом». Рентабельность активов и собственного капитала немного превышает уровень рентабельности прошлого года.

## 2.6 Управленческий анализ

Цель управленческого анализа — помочь управляющим в принятии эффективных управленческих решений — реализуется в задачах.

Управленческий анализ представляет собой систему учета, планирования, контроля, анализа доходов, расходов и результатов хозяйственной деятельности в необходимых аналитических разрезах, оперативного принятия различных управленческих решений в целях оптимизации финансовых результатов деятельности предприятия в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

Проанализируем основные показатели хозяйственной деятельности предприятия и динамику их изменения за период с 2015 по 2016 годы (табл. 2.18)

Таблица 2.18

Динамика основных технико-экономических показателей работы ООО  
«Уютный дом» за 2015- 2016 гг.

Наименование показателей	2015 год	2016 год	Отклонение
Выручка от реализации, тыс. руб.	125 489	168 507	43 018
Численность персонала, чел.	71	70	-1
В том числе рабочих, чел	60	59	-1
Прибыль от реализации, тыс. руб.	33 835	36 187	2 352
Рентабельность, тыс. руб.	11,8	11,9	0,1
Себестоимость, тыс. руб.	91 654	132 320	40 666
Коммерческие и управленческие расходы, тыс. руб.	3 306	3 016	- 290

За период с 2015 по 2016 год выручка от реализации услуг выросла на 43 018 тыс. руб.

Трудовой потенциал предприятия за три года снизился. Численность персонала сократилась с 71 до 70 человек, в том числе рабочих с 61 до 59 человек.

Прибыль предприятия составила 36 187 тыс. руб. Производственная себестоимость услуг за рассматриваемый период увеличилась на 40 666 тыс. руб. и составила 132 320 тыс. руб.

Рассмотрим состав затрат на себестоимость услуг предприятия (табл. 2.19)

Таблица 2.19

## Состав затрат, включаемых в себестоимость услуг

Затраты	2015 год	2016 год
	сумма, тыс.руб.	сумма, тыс.руб.
Материальные затраты	27954,3	44041,2
Затраты на оплату труда	6469,8	8373,3
Отчисления на социальные нужды	2523,5	3473,2
Амортизация основных фондов	1251,4	1109,6
Прочие затраты	2171,5	3048,4
Итого	40370,5	60045,7

Проанализировав состав затрат на производство услуг можно отметить, что предприятие использует метод формирования затрат по экономическим элементам. По данному составу видно, что в 2015 году затраты на производство услуг выросли практически по всем элементам затрат, кроме амортизации, отчисления на которую сократились на 283,8 тыс. руб. Материальные затраты на производство услуг выросли на 11018,4 тыс. руб., затраты на оплату труда на 2019,5 тыс. руб., отчисления на социальные нужды на 787,4 тыс. руб., прочие затраты на 472,5 тыс. руб. В 2016 году эта тенденция продолжилась. Затраты на производство услуг также выросли по всем элементам затрат, кроме амортизации, отчисления на которую сократились на 148 тыс. руб. Материальные затраты на производство услуг выросли на 15445,6 тыс. руб., отчисления на социальные нужды на 904,9 тыс. руб., прочие затраты на 836 тыс. руб. Общий рост затрат составил в 2015 году 14014 тыс. руб., в 2016 году 19675 тыс. руб. Таким образом, основная доля расходов ООО «Уютный дом» приходится на материальные затраты и затраты по оплате труда, следовательно этим элементам необходимо уделить особое внимание.

## 2.7 Заключительная оценка деятельности предприятия

Анализируя деятельность предприятия можно прийти к заключению, что ООО «Уютный дом», учитывая оценки по финансовому и трудовому критериям, относится к среднему предприятию по масштабу деятельности.



Валюта баланса в отчетном году получила положительное развитие – увеличилась на 16,6%, опережая темпы инфляции. Выручка от реализации за 2016 год возрастала еще более высокими темпами, чем объем совокупного капитала (134,3%). Однако, положение может ухудшиться, в связи с опережающими темпами роста затрат по отношению к выручке ( $144,4\% > 134,3\%$ ).

В структуре активов доминирует активная часть (транспортные средства, инструмент), и составляет 68%, что является свойственным для фирмы по отделке квартир, офисов и других помещений.

Отрицательное влияние на финансовую устойчивость предприятия оказывает значительный износ основных средств (39,2%), что приводит к увеличению отказов работы оборудования, росту ежегодных затрат на его капитальные и текущие ремонты, частичной утрате мощностей и в результате к их нарастающему дефициту. Текущие активы возросли почти в полтора раза (на 48,5%). Это обусловлено общим увеличением дебиторской задолженности в 3,3 раза, в связи с переходом на новую процедуру выписки счетов юридическим лицам. Анализ пассивного капитала показал, что основную долю в его структуре занимает собственный капитал (91,7%). Преобладание собственного капитала над заемным, позитивно характеризуют структуру источников с точки зрения их надежности и защиты от рисков (коэффициент автономии равен  $0,92 > 0,5$ ). Финансирование капитала, размещенного в запасах и затратах, предприятие может осуществить только с учетом привлечения краткосрочных пассивов, поскольку испытывает недостаток собственных средств. Предприятие является финансово устойчивым.

Деловая активность фирмы возросла на 15,8%, что позволяет сказать о повышении эффективности деятельности предприятия. Чистая прибыль предприятия, по сравнению с анализируемым периодом увеличилась на 23,5%.

Рентабельность основной деятельности предприятия снижена по сравнению с предшествующим периодом, что обусловлено увеличением затрат на капитальный ремонт почти в два раза (на 90,6 %).

### 3 Механизм повышения эффективности и качества предлагаемых услуг ООО «Уютный дом»

#### 3.1 Разработка проектных мероприятий по повышению качества услуг

В ООО «Уютный дом» на основе проведенного второй главе анализа финансово-хозяйственной деятельности нам следует разработать проект мероприятий, целью которого является повышение качества, оказываемых строительно-монтажных и отделочных услуг.

Разработаем дерево целей и представим его на рис. 3.1.1.

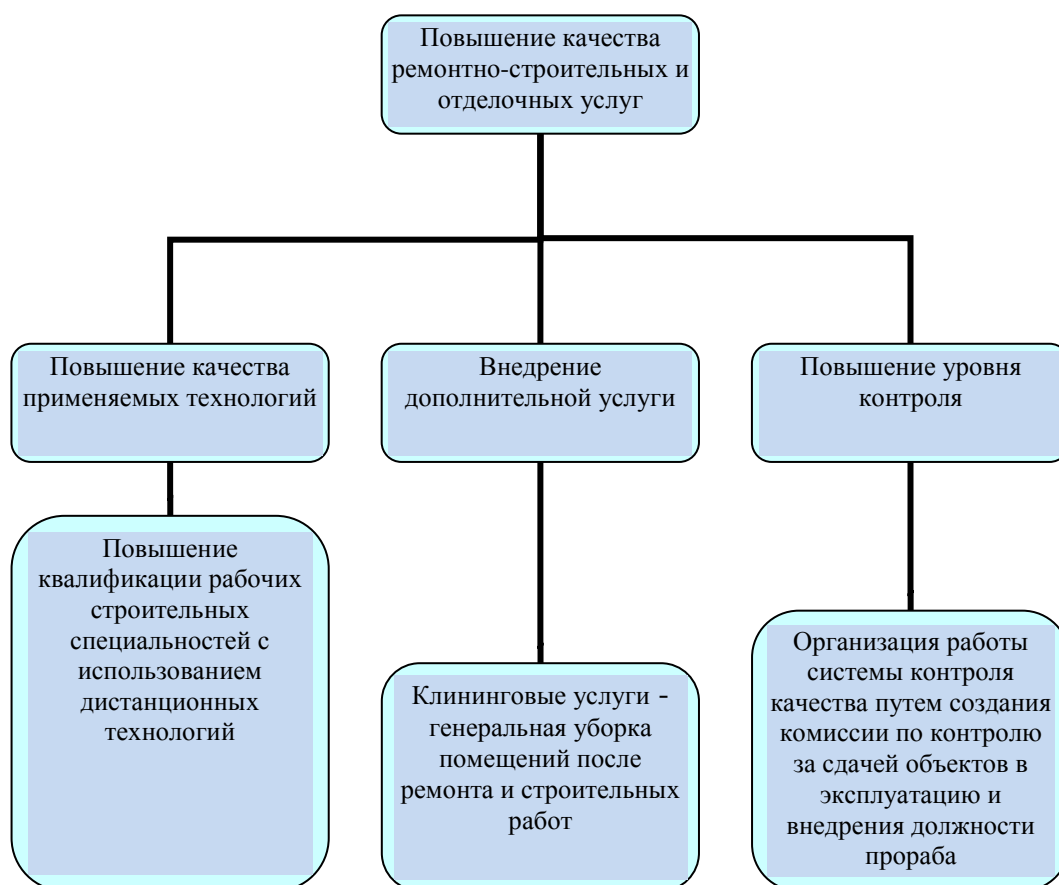


Рис. 3.1 Дерево целей ООО «Уютный дом» в области повышения качества ремонтно-строительных услуг

К отделочным относятся штукатурные работы, включающие покрытие раствором; облицовочные – покрытие готовыми изделиями, которые могут быть естественного и искусственного происхождения; малярные работы – покрытие лаками и красками, и обойные – оклеивание обоями и плёнками.

А вот отделочно-монтажные работы подразумевают конкретно сборку элементов дома, они имеют роль конструктивную и функцию отделочного покрытия.

К этим видам работы относятся устройство встроенной мебели, сборных раздвижных и каркасно-обшивных перегородок. Это может быть облицовка стен при помощи больших плитных и листовых изделий, а также установка светопропускающих перегородок, состоящих из профильного стекла и стеклоблоков.

Кроме того, это установка подвесных потолков, монтаж фасадных панелей, заполнение световых панелей.

Как было установлено ранее, в данный момент предприятие испытывает небольшие трудности в области качества оказываемых услуг.

Несмотря на то, что большинство клиентов оценивает услуги ООО «Уютный дом» как достаточно высоко, все-таки не все клиенты довольны результатами работы компании. Поэтому, чтобы повысить удовлетворенность клиентов качеством ремонтно-строительных услуг в ближайшее время рекомендуется достичь следующих целей:

- 1 Повысить квалификацию рабочих и тем самым освоить новые ремонтно-строительные технологии.

- 2 Организовать слаженную работу системы контроля качества. Для этого планируется создать комиссию по контролю за сдачей объектов в эксплуатацию.

- 3 Начать оказание новой услуги – клининга, смысл которой будет заключаться в генеральной уборке помещений после проведенного ремонта и строительных работ. Это позволит освободить клиентов от рутинной работы и повысит удовлетворенность работой компании.

Данные мероприятия в совокупности приведут к повышению качества оказываемых ремонтно-строительных услуг ООО «Уютный дом».

Итак, после того, как были определены цели ООО «Уютный дом» в области повышения качества ремонтно-строительных услуг, займемся разработкой деталей, предлагаемых мероприятий.

Мероприятие 1 Повышение квалификации рабочих строительных специальностей с использованием дистанционных технологий в целях освоения передовых технологий блочной и полистовой сборки металлоконструкций.

Федеральное образовательное учреждение – Институт повышения квалификации Хакасского государственного университета им. Н.Ф. Катанова – проводит повышение квалификации работников строительного комплекса во с использованием в полном объеме технологии дистанционного обучения с выдачей Удостоверения о повышении квалификации государственного образца.

На данные программы будут направлены следующие сотрудники таблица 3.1.

Таблица 3.1

План программы повышения квалификации в 2017 году

Профессия	Название программы	Форма обучения	Объем программ ы	Кол-во чел.
Штукатур-отделочник	Общестроительные и отделочные работы	дистанционная	72 часа	1
Инженер	Организация и управление в области проектирования	дистанционная	72 часа	2
Плотник	Общестроительные и отделочные работы	дистанционная	72 часа	7
Маляр	Общестроительные и отделочные работы	дистанционная	72 часа	7
Столяр	Общестроительные и отделочные работы	дистанционная	72 часа	3
Всего				20

Форма обучения будет применена дистанционная, т.е. без отрыва от производства.

Затраты на данное мероприятие составят 181 тыс. руб. таблица 3.2.

Таблица 3.2

## Затраты на программы повышения квалификации в 2017 году

Профессия	Кол-во чел.	Стоимость, руб./чел.	Всего затрат, руб.
Штукатур-отделочник	1	15 000	15 000
Инженер	2	15 000	30 000
Плотник	7	8 000	56 000
Маляр	7	8 000	56 000
Столяр	3	8 000	24 000
Всего	20		181 000

Мероприятие 2. Организация работы системы контроля качества путем создания комиссии по контролю за сдачей объектов в эксплуатацию и внедрения должности прораба.

Данное мероприятие предполагает создание комиссии по контролю за сдачей объектов эксплуатацию. В состав комиссии будет входить: директор и инженер по техническому надзору, должность которого будет введена в 2017 году. В основные обязанности инженера по техническому надзору будет входить:

- осуществить технический надзор (технадзор) за ходом строительства и ремонтно-отделочными работами;
- провести строительную экспертизу (экспертиза строительства объекта (помещения));
- осуществить контроль качества строительства (строительный контроль объекта);
- провести техническое обследование зданий;
- проверить сметы на проведение строительно-монтажных (ремонтно-отделочных) работ.

Так же в последнее время наблюдались срывы сроков выполнения заказов из-за нарушения технологий ремонта. Созданной комиссией по контролю за качеством строительных работ была разработана и утверждена «Технология ремонта помещений на 2018 год».

При выполнении ремонтных работ применение новейших технологий позволит значительно уменьшить сроки, а самое главное снизить стоимость ремонтных работ и повысить качество.

Рассмотрим технологию ремонта помещения, соблюдение которой становится обязательным условием эффективной работы в компании.

Технология ремонта и отделки предполагает наличие строительного опыта и знания последовательности и сроков проведения ремонтно-строительных работ.

1 До проведения ремонтно-отделочных работ в квартире или офисе желательно осмотреть состояние потолков и стен нижней квартиры (офиса) и составить акт об их состоянии, а также произвести фотосъемку дефектов, если таковые были обнаружены. Иначе есть риск получить необоснованные претензии со стороны соседей. Чтобы предотвратить конфликты по поводу времени проведения шумных работ, а также чистоты на лестничной клетке, необходимо переговорить с хозяевами квартир (офисов), находящихся на одной лестничной клетке с квартирой (офисом) заказчика.

2 Как правило, любая стройка начинается с подготовки строительной площадки, т.е. с демонтажа существующих конструкций, а также различных покрытий (пола, стен, потолка).

3 После проведения демонтажных работ и выноса мусора осуществляется доставка строительных материалов на объект (поэтапно, по мере необходимости).

4 Возведение перегородок. Вслед за этим или одновременно могут начинать штробление стен и разводку электрической проводки, а также сантехнические работы. Сантехник занимается системой отопления, перевариваются стояки отопления. При необходимости, они прячутся в стену.

5 Штукатурные работы. Укладка стяжки на полу. Перед штукатуркой обычно устанавливаются радиаторы отопления, а также пластиковые окна и металлическая входная дверь. Параллельно работает электрик, вмуровывая

подрозетники и прокладывая оставшиеся провода. Он же производит монтаж электрощита и установку автоматических выключателей и электросчетчика.

6 Малярные работы, монтаж подвесных потолков, укладка плитки в сантехкабинах.

7 Когда поверхности стен и потолков отшпатлёваны и зашкурены, а керамическая плитка уложена, к работе приступает паркетчик. На пол укладывается по определённой технологии фанера и, при необходимости, шлифуется. После этого паркетчик начинает укладку паркета. За укладкой следует шлифовка и покрытие паркета первыми слоями лака. Затем паркет плотно укрывается так, чтобы не была нарушена лакировка.

8 Финишные работы по покраске потолков, оклейке обоев и покраске стен. Устанавливаются двери, плинтуса, в сантехкабинах – сантехнические приборы. Осуществляется монтаж осветительных приборов, розеток и выключателей. С паркета снимается укрытие, он вновь лакируется.

9 Вывоз строительного мусора.

Так же планируется расширить штат компании путем введения должности производителя работ (прораба). Прораб будет предоставляться клиенту по желанию, по принципу «прораб в аренду». Прораб будет обязан :

1 Осуществлять руководство и сопровождение производственно-хозяйственной деятельности на объекте выполнения, как субподрядного, так генподрядного.

2 Обеспечивать выполнение производственных заданий по видам работ на объекте для сдачи их генподрядчику в случае субподряда и заказчику в случае генподряда в установленные графиком производства работ сроки по всем количественным и качественным показателям с соблюдением проектов производства работ.

3 Организовывать производство работ в соответствии с проектной документацией, строительными нормами и правилами, техническими условиями и другими нормативными документами.

4 Обеспечивать соблюдение технологической последовательности производства работ на объекте.

5 Обеспечивать своевременное получение технической документации для производства работ на объекте.

6 Осуществлять мероприятия по повышению уровня механизации выполняемых работ, внедрению новой техники, совершенствованию организации труда, снижению стоимости работ, экономному расходованию материалов.

7 Составлять заявки на строительное оборудование, транспорт, средства механизации, материалы, конструкции, детали, инструмент, инвентарь и обеспечивать их эффективное использование. Участвовать в приеме, учете, распределении и контроле за использованием товарно-материальных ценностей, совместно с мастером и (при наличии) кладовщика промежуточного склада, организовать приобъектное складское хозяйство и охрану материальных ценностей.

8 Участвовать в сдаче заказчиком законченных объемов работ, отдельных этапов и комплексов работ.

9 Подготавливать фронт работ для субподрядных организаций и участвовать в приемке выполненных ими работ.

10 Устанавливать мастерам производственные задания по объемам выполняемых работ, контролировать их выполнение.

11 Инструктировать рабочих непосредственно на рабочем месте по безопасным методам выполнения работ. И многое другое.

Затраты на данное мероприятие будут равняться заработной плате новых сотрудников – инженера по техническому надзору (1 чел.) и прораба (2 чел.) – 35 000 руб. в месяц. Таким образом, расходы за год составят:

$35\,000 \times 3 \text{ чел.} \times 12 \text{ мес.} = 1\,260\,000 \text{ руб.}$  – заработная плата в год

$1\,260\,000 \times 0,3 = 378\,000 \text{ руб.}$  – страховые взносы в размере 30% с 01.01.2017 года.



$1260000 + 378000 = 1\,638\,000$  руб. – заработная плата в год с учетом страховых взносов в размере 30%.

Материальных затрат на разработку инструкции не было.

Итак, затраты на данное мероприятие составят 1638 тыс. руб.

Мероприятие 3. Клининг – генеральная уборка помещений после ремонта и строительных работ. Уборка помещения после ремонта и строительных работ – занятие утомительное, отнимающее много времени. Проводя генеральную уборку помещения, клиенты сталкиваются с рядом проблем, которые под силу решить только опытным специалистам при условии применения специальной химии и профессионального оборудования. Профессиональная уборка после ремонта и строительных работ будет проводиться с помощью профессиональных чистящих средств и современного оборудования: пылесосы, специальные устройства для химчистки ковров Ettore, чистки мебели немецкой марки Karcher. В таблице 3.3 указана стоимость уборки помещения после ремонта и строительных работ (включая мытье окон) в зависимости от метража.

Таблица 3.3

Стоимость уборки помещения после ремонта и строительных работ  
(включая мытье окон) в зависимости от метража

кв.м. площади	0-35	36-70	71-100	101-150	151-200	201-250	251-300	от 301
Уборка помещений, цены в руб.	4500	6000	8000	10000	12000	14000	16000	60 руб./м.кв.



Рисунок 3.2 - Стоимость уборки помещения после ремонта и строительных работ

Уборка помещений включает в себя следующие услуги:

1 Мытье стандартных окон, включая рамы, подоконники, откосы, отливы, балконную дверь.

2 Удаление пыли и грязи с полов, стен, потолка.

3 Мытье отопительных труб, батарей.

4 Удаление пыли с дверных блоков, внешних поверхностей мебели и предметов интерьера.

5 Влажная и сухая протирка осветительных приборов малых размеров, оргтехники.

6 Мойка зеркал (до 5 кв.м.).

7 Сухая чистка ковров и мягкой мебели пылесосом.

8 Мытье ванных комнат, душевых кабин, туалетов.

9 Влажная протирка внешних поверхностей холодильника, кухонной плиты, и другого кухонного оборудования.

10 Влажная уборка полов с твердым покрытием (паркет, ламинат, линолеум, плитка).

11 Вынос мусора (до 10 кг).

Дополнительные услуги, которые не входят в комплексную уборку помещения после ремонта и строительных услуг:

1 Мытье застекленных лоджий, балконов – 400 руб./п.м.

2 Мытье внутренних поверхностей холодильника, кухонной плиты – 300 руб./ед.

3 Мойка зеркал (более 5 м.кв.) – 50 руб./кв.м.

4 Протирка внутренних поверхностей мебели и предметов – 100 руб./ед.

5 Уборка лестниц и лестничных площадок – 100 руб./кв.м.

6 Протирка жалюзи – 120 руб./кв.м.

7 Мойка люстр – от 300 руб./ед.

8 Химчистка ковров и ковровых покрытий (ковролин).

Стоимость дополнительных услуг после ремонта в зависимости от метража таблица 3.4.

Таблица 3.4

Стоимость дополнительных услуг после ремонта в зависимости от метража

кв.м.	0-100	101-200	201-500	от 501
Чистка ковров на дому, руб./кв.м.	160	150	140	130
Химчистка ковровина, руб/кв.м.	130	100	80	60
Химчистка высоковорсового ковролина, руб/кв.м.	150	130	110	90
Химчистка шелковых ковров, руб/кв.м.	210	200	190	180
Химчистка ковров с вывозом в цех, руб/кв.м.	350	340	330	320

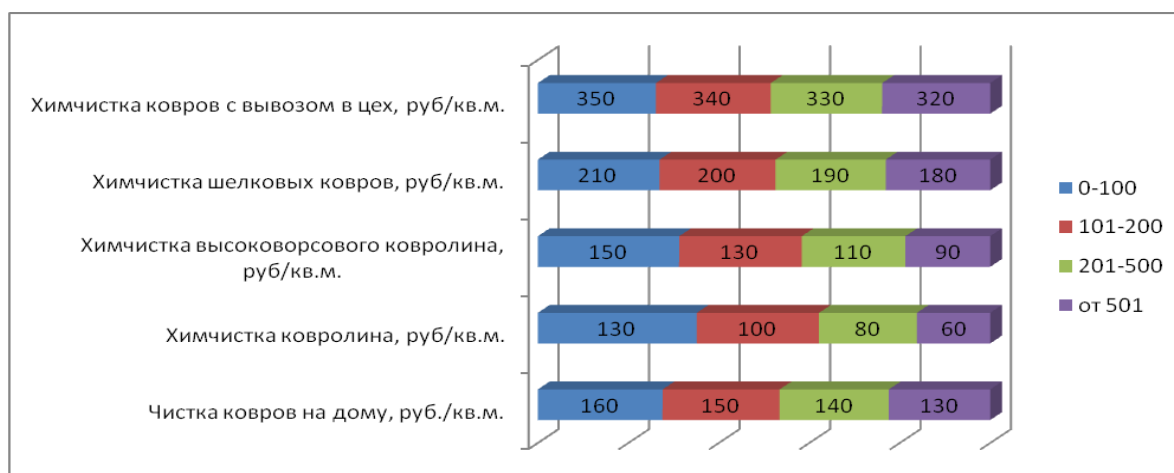


Рисунок 3.3 - Стоимость дополнительных услуг после ремонта в зависимости от метража

#### 9 Химчистка мягкой и кожаной мебели, руб./ед.:

- Диван – 1400
- Диван + спальное место – 1800
- Угловой диван – 1800
- Угловой диван + спальное место – 2200
- Кресло – 700
- Кресло-кровать – 900
- Пуфик – 300
- Стул (до 10 шт.) – 150
- Стул (более 10 шт.) – 120
- Офисное кресло (до 10 шт.) – 250
- Офисное кресло (более 10 шт.) – 230

- Кухонный уголок – 800
- Матрац 2-х спальный – 800
- Матрац 1,5 – 600
- Подушка – 100

Стоимость мытья нестандартных окон и застеклений таблица 3.5.

Таблица 3.5

#### Стоимость мытья нестандартных окон и застеклений

кв.м.	0-100	101-300	301-500	501-1000	от 1001
Мойка окон	120	110	100	90	80

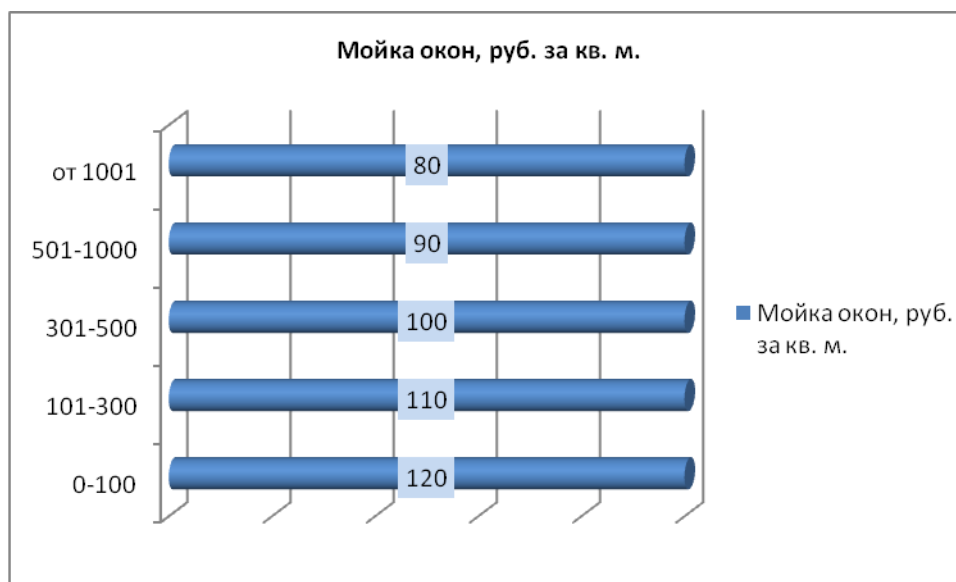


Рисунок 3.4 - Стоимость мытья нестандартных окон и застеклений

Таблица 3.6

#### Стоимость ухода за твердыми полами

кв.м./руб.	0-100	101-200	201-500	от 501
Глубокая очистка полов роторной машиной	100	90	80	70
Нанесение защитного покрытия на линолеум	120	110	100	90
Натирка твердых полов мастикой, полиролью	100	90	80	70
Шлифовка мрамора	400	390	380	370
Кристаллизация мрамора	300	290	280	270

Затраты на данное мероприятие представим в таблице 3.7.

Таблица 3.7

## Затраты на клининг в 2017 году

Статья затрат	Расчет суммы затрат
Профессиональное клининговое оборудование, в том числе:	220 с.руб.
1 Пылесосы немецкой марки Karcher (3 шт.)	3*30=90 тыс. руб.
2 Аппараты для чистки мебели немецкой марки Karcher (2 шт.)	2*30=60 тыс. руб.
3 Аппараты для химчистки ковров Ettore (2 шт.)	35*2=70 тыс. руб.
Профессиональная химия	10 тыс. руб.*12 мес. = 120 тыс.руб.
Спецодежда	3 чел. *2500 руб. = 7 тыс. руб.
Вспомогательные клининговые инструменты	5 000 руб. *12 мес. = 60 тыс. руб.
Заработная плата уборщика	3 чел. *20 000*12 мес.=720 тыс.руб.
Страховые взносы (30%)	216 тыс. руб.
Итого	1 353,5 тыс. руб.

Как видно из табл. 3.7 сумма затрат на данное мероприятие составит 1127 тыс. руб.

Сводный план затрат на реализацию разработанных мероприятий представлен в таблице 3.8.

Таблица 3.8

Затраты на осуществление мероприятий направленные на повышение качества услуг

Наименование мероприятия	Затраты, тыс. руб.
Мероприятие 1. Повышение квалификации рабочих строительных специальностей с использованием дистанционных технологий в целях освоения передовых технологий блочной и полистовой сборки металлоконструкций.	181
Мероприятие 2. Организация работы системы контроля качества путем создания комиссии по контролю за сдачей объектов в эксплуатацию и внедрения должности прораба.	1 638
Мероприятие 3. Клининговые услуги – генеральная уборка помещений после ремонта и строительных работ.	1127
Итого	2946

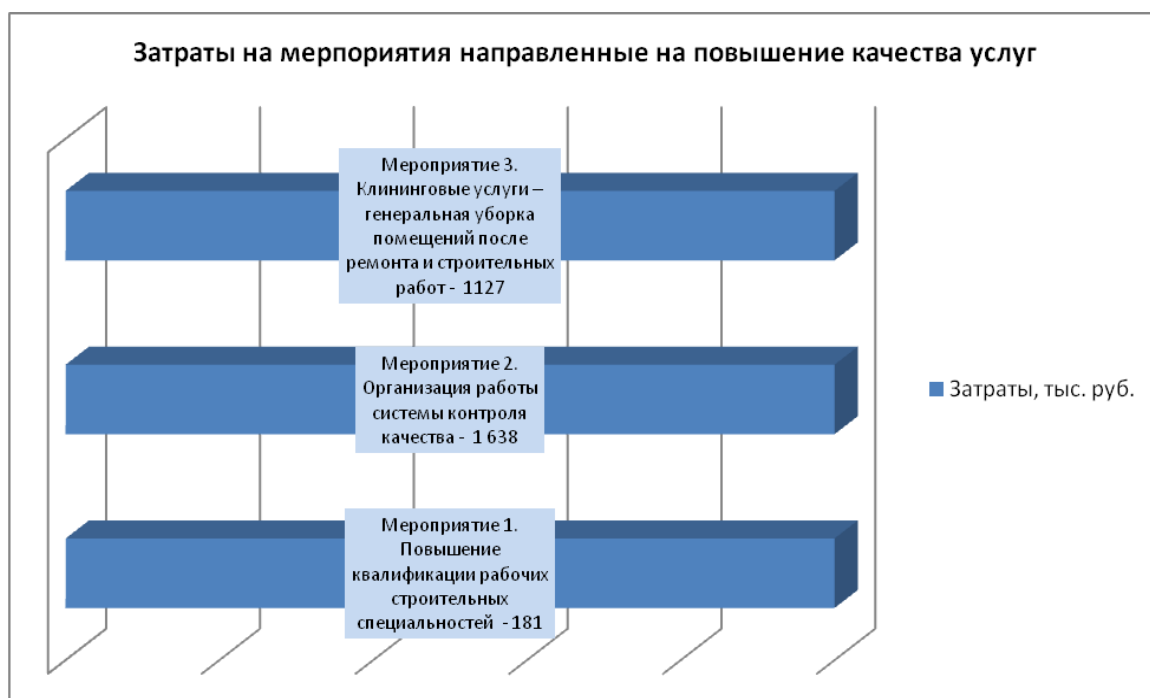


Рисунок 3.5 - Затраты на осуществление мероприятий направленные на повышение качества услуг

Как можно видеть из табл. 3.8. общая сумма затрат составит 2946 тыс. руб. Финансирование разработанной программы мероприятий будет осуществлено за счет собственной чистой прибыли ООО «Уютный дом».

### **3.2 Экономический эффект от внедрения мероприятий по повышению качества**

В результате реализации разработанных мероприятий основные показатели хозяйственной деятельности компании изменяются следующим образом.

Мероприятие 1 Повышение квалификации рабочих строительных специальностей с использованием дистанционных технологий в целях освоения передовых технологий блочной и полистовой сборки металлоконструкций.

Таблица 3.9

Технико-экономические показатели от реализации первого мероприятия «Повышение квалификации рабочих строительных специальностей с использованием дистанционных технологий в целях освоения передовых технологий блочной и полистовой сборки металлоконструкций»

Наименование показателя	Ед. изм.	Годы		Изменения	
		2017	2018	+/-	%
Выручка (без НДС)	тыс. руб.	25395	29458	4063	116
Себестоимость	тыс. руб.	16840	18023	1183	107
- переменные	тыс. руб.	136	317	181	233
- постоянные	тыс. руб.	16704	17706	1002	106
Стоимость основных фондов	тыс. руб.	1410	1410	0	100
Численность работающих	чел.	36	36	0	100
Фонд оплаты труда	тыс. руб.	11703	11703	0	100
Прибыль от реализации	тыс. руб.	8555	11435	2880	134
Рентабельность производства	%	51	63	13	X
Рентабельность продаж	%	34	39	5	X
Производительность труда	руб./чел.	705	818	113	116
Фондоотдача	руб./ руб.	18	21	3	116
Средняя заработная плата	тыс.руб./ чел.	325	325	0	100

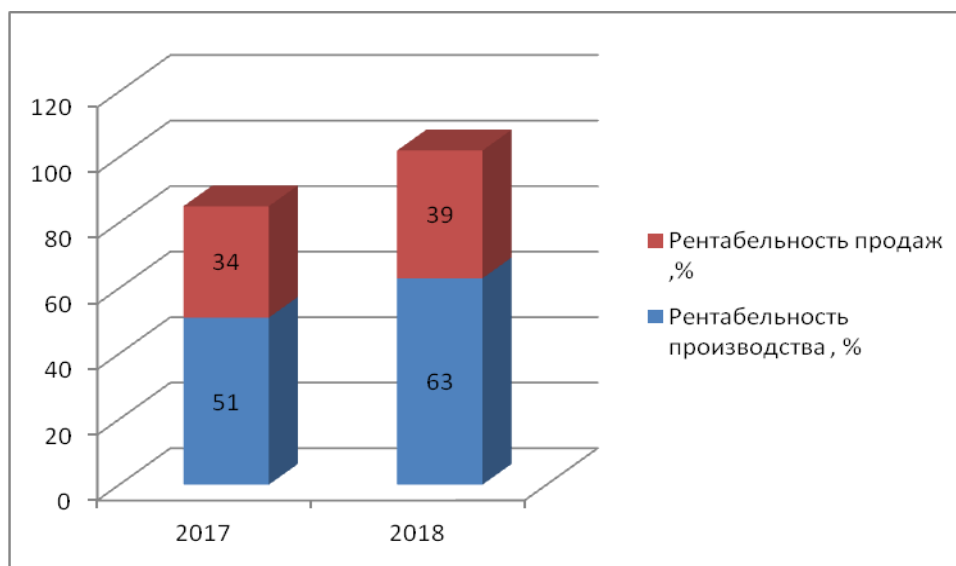


Рисунок 3.6 – Показатели рентабельности с учетом предложенных мероприятий  
Методика расчета технико-экономических показателей

Выручка за 2018 год с учетом внедрения первого мероприятия определена экспертным методом, т.е. на основании мнения специалистов

компании в вопросах прогнозирования (главный бухгалтер и генеральный директор).

Прогноз генерального директора- 18%.

Прогноз главного бухгалтера – 14%.

Итого среднее значение:  $(18+14) / 2 = 16\%$

Итак, прирост выручки заложен в размере 16%.

Прирост себестоимости спрогнозирован экспертным методом с учетом инфляции и затрат на мероприятие:

– переменные затраты увеличатся на сумму затрат на данное мероприятие – 181000 руб.:

$136000 + 181000 = 317000$  руб.

– постоянные затраты увеличатся с учетом прогноза инфляции на 6%:

$16704 * 1,06 = 17706$  тыс. руб.

Внедрение мероприятия не повлечет за собой изменений в стоимости основных фондов, ФОТ и численности работников.

Произведенные расчеты показывают, что вследствие роста выручки произошло увеличение следующих показателей:

- прибыль от реализации увеличится на 34%,
- производительность труда увеличится на 16%,
- фондоотдача увеличится на 16%,
- рентабельность производства увеличится на 13%,
- рентабельность продаж увеличится на 5%.

В целом, внедрение первого мероприятия будет экономически эффективным.

Мероприятие 2 Организация работы системы контроля качества путем создания комиссии по контролю за сдачей объектов в эксплуатацию и внедрения должности прораба.



Таблица 3.10

Технико-экономические показатели от реализации второго мероприятия «Организация работы системы контроля качества путем создания комиссии по контролю за сдачей объектов в эксплуатацию и внедрения должности прораба»

Наименование показателя	Ед. изм.	2017	2018	Изменения	
				+/-	%
Выручка (без НДС)	тыс. руб.	25395	29712	4317	117
Себестоимость	тыс. руб.	16840	18622	1782	111
- переменные	тыс. руб.	136	280	144	206
- постоянные	тыс. руб.	16704	18342	1638	110
Стоимость основных фондов	тыс. руб.	1410	1410	0	100
Численность работающих	чел.	36	39	3	108
Фонд оплаты труда	тыс. руб.	11703	13341	1638	114
Прибыль от реализации	тыс. руб.	8555	11090	2535	130
Рентабельность производства	%	51	60	9	X
Рентабельность продаж	%	34	37	4	X
Производительность труда	руб./чел.	705	762	56	108
Фондоотдача	руб./ руб.	18	21	3	117
Средняя заработная плата	тыс.руб./ чел.	325	342	17	105

#### Методика расчета технико-экономических показателей

Выручка за 2017 год с учетом внедрения второго мероприятия определена экспертным методом, т.е. на основании мнения специалистов компании в вопросах прогнозирования (главный бухгалтер и генеральный директор).

Прогноз генерального директора- 16%.

Прогноз главного бухгалтера – 18%.

Итого среднее значение:  $(16+18) / 2 = 17\%$

Итак, прирост выручки заложен в размере 17%.

Прирост себестоимости спрогнозирован экспертным методом с учетом инфляции и затрат на мероприятие:

– переменные затраты увеличатся с учетом прогноза инфляции на 6%:

$136000 * 1,06 = 144$  тыс. руб.

- постоянные затраты увеличатся на сумму затрат на данное мероприятие – 1638 тыс. руб.:

$$16704+1638=18342 \text{ тыс. руб.}$$

Внедрение мероприятия не повлечет за собой изменений в стоимости основных фондов.

ФОТ увеличится на размер заработной платы новых сотрудников с учетом страховых взносов в размере 30% – 1638 тыс. руб.:

$$11703+1638=13341 \text{ тыс. руб.}$$

Численности работников с учетом приема на работу одного инженера по техническому надзору и двух прорабов составит:

$$36 + 3 = 39 \text{ человек.}$$

Произведенные расчеты показывают, что вследствие роста выручки произошло увеличение следующих показателей:

- прибыль от реализации увеличится на 30%,
- производительность труда увеличится на 8%,
- средняя заработная плата вырастет на 5%,
- рентабельность производства увеличится на 9%,
- рентабельность продаж увеличится на 4%.

В целом, внедрение второго мероприятия будет экономически эффективным.

Мероприятие 3 Клининг – генеральная уборка помещений после ремонта и строительных работ.

Таблица 3.11

Технико-экономические показатели от реализации третьего мероприятия «Клининг – генеральная уборка помещений после ремонта и строительных работ»

Наименование показателя	Ед. изм.	2017	2018	Изменения	
				+/-	%
1	2	3	4	5	6
Выручка (без НДС)	тыс. руб.	25395	30728	5333	121
Себестоимость	тыс. руб.	16840	18183	1343	108

Продолжение таблицы 3.11

1	2	3	4	5	6
- переменные	тыс. руб.	136	543	407	399
- постоянные	тыс. руб.	16704	17640	936	106
Стоимость основных фондов	тыс. руб.	1410	1410	0	100
Численность работающих	чел.	36	39	3	108
Фонд оплаты труда	тыс. руб.	11703	12639	936	108
Прибыль от реализации	тыс. руб.	8555	12545	3990	147
Рентабельность производства	%	51	69	18	X
Рентабельность продаж	%	34	41	7	X
Производительность труда	руб./чел.	705	788	82	112
Фондоотдача	руб./ руб.	18	22	4	121
Средняя заработная плата	тыс.руб./ чел.	325	325	0	100

### Методика расчета технико-экономических показателей

Выручка за 2017 год с учетом внедрения второго мероприятия определена экспертным методом, т.е. на основании мнения специалистов компании в вопросах прогнозирования (главный бухгалтер и генеральный директор).

Прогноз генерального директора – 24%.

Прогноз главного бухгалтера – 18%.

Итого среднее значение:  $(24+18) / 2 = 21\%$

Итак, прирост выручки заложен в размере 21%.

Прирост себестоимости спрогнозирован экспертным методом с учетом инфляции и затрат на мероприятие:

– переменные затраты увеличатся с учетом стоимости профессионального клинингового оборудования, профессиональной клининговой химии, спецодежды и вспомогательных клининговых инструментов и составят:  
 $136000 + 220000 + 120000 + 7000 + 60000 = 543000$  руб.

- постоянные затраты увеличатся на сумму затрат на заработную плату 3 уборщиков:  $720 + 216 = 936$  тыс. руб.

ФОТ увеличится на размер заработной платы трех новых сотрудников с учетом страховых взносов в размере 30%:  $11703 + 720 + 216 = 12639$  тыс. руб.

Численности работников с учетом приема на работу трех уборщиков составит:  $36 + 3 = 39$  человек.

Произведенные расчеты показывают, что вследствие роста выручки произошло увеличение следующих показателей:

- прибыль от реализации увеличится на 47%,
- производительность труда увеличится на 12%,
- фондоотдача увеличится на 21%,
- рентабельность производства увеличится на 18%,
- рентабельность продаж увеличится на 7%.

В целом, внедрение третьего мероприятия будет экономически эффективным.

В заключение выпускной квалификационной работы приведем сводные результаты реализации предлагаемых мероприятий в таблице 3.12.

Таблица 3.12 - Техничко-экономические показатели от реализации трех мероприятий в ООО «Уютный дом»

Наименование показателя	Ед. изм.	До проведения мероприятий	Прирост тыс. руб.			После проведения мероприятий	Изменения	
			мероприятие 1	мероприятие 2	мероприятие 3		+/-	%
Выручка (без НДС)	тыс. руб.	25395	4063	4317	5333	39108	13713	154
Себестоимость	тыс. руб.	16840	1183	1782	1343	21148	4308	126
- переменные	тыс. руб.	136	181	144	407	868	732	638
- постоянные	тыс. руб.	16704	1002	1638	936	20280	3576	121
Стоимость основных фондов	тыс. руб.	1410	0	0	0	1410	0	100
Численность работающих	чел.	36	0	3	3	42	6	117
Фонд оплаты труда	тыс. руб.	11703	0	1638	936	14277	2574	122
Прибыль от реализации	тыс. руб.	8555	2880	2535	3990	17960	9405	210
Рентабельность производства	%	51	13	9	18	91	40	178
Рентабельность продаж	%	34	5	4	7	50	16	146
Производительность труда	руб./чел.	705	113	56	82	956	251	136
Фондоотдача	руб./ руб.	18	3	3	4	28	10	156
Средняя заработная плата	тыс.руб./ чел.	325	0	17	0	342	17	105

Произведенные расчеты показывают, что вследствие роста выручки при реализации трех мероприятий произошло увеличение следующих показателей:

- выручка от реализации увеличится на 54%,
- себестоимость увеличится на 26%,
- прибыль от реализации увеличится на 110%,
- производительность труда увеличится на 36%,
- численность персонала увеличится на 17%,
- средняя заработная плата увеличится на 5%,
- фондоотдача увеличится на 56%,
- рентабельность производства увеличится на 40%,
- рентабельность продаж увеличится на 16%.

Таким образом, внедрение предлагаемой программы мероприятий будет экономически эффективным.

В целях повышения качества оказываемых услуг в ООО «Уютный дом» планируется:

1 Повышение квалификации рабочих строительных специальностей с использованием дистанционных технологий в целях освоения передовых технологий блочной и полистовой сборки металлоконструкций.

2. Организация работы системы контроля качества путем создания комиссии по контролю за сдачей объектов в эксплуатацию внедрения должности прораба.

3 Клининг – генеральная уборка помещений после ремонта и строительных работ.

Внедрение предлагаемых мероприятий приведет к росту выручки от реализации на 54%, себестоимости на 26%, прибыли от реализации на 110%, производительности труда на 36%, численности персонала на 17%, средней заработной платы на 5%, фондоотдачи на 56%, рентабельности производства на 40%, рентабельности продаж на 16%. Таким образом, расчеты показали, что внедрение предлагаемой программы мероприятий будет экономически эффективным для ООО «Уютный дом».

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Объектом рассмотрения выступил ООО «Уютный дом». Проведя анализ финансово-хозяйственной деятельности можно отметить, что валюта баланса в отчетном году получила положительное развитие – увеличилась на 16,6%, опережая темпы инфляции. Выручка от реализации за 2016 год возрастала еще более высокими темпами, чем объем совокупного капитала (134,3%). Однако, положение может ухудшиться, в связи с опережающими темпами роста затрат по отношению к выручке ( $144,4\% > 134,3\%$ ).

В структуре активов доминирует активная часть (технологическое оборудование, транспортные средства), и составляет 68% , что является свойственным для фирмы.

Отрицательное влияние на финансовую устойчивость предприятия оказывает значительный износ основных средств (39,2%), что приводит к увеличению отказов работы оборудования, росту ежегодных затрат на его капитальные и текущие ремонты, частичной утрате мощностей и в результате к их нарастающему дефициту.

Текущие активы возросли почти в полтора раза (на 48,5%). Это обусловлено общим увеличением дебиторской задолженности в 3,3 раза, в связи с переходом на новую процедуру выписки счетов юридическим лицам.

Анализ пассивного капитала показал, что основную долю в его структуре занимает собственный капитал (91,7%). Преобладание собственного капитала над заемным, позитивно характеризуют структуру источников с точки зрения их надежности и защиты от рисков (коэффициент автономии равен  $0,92 > 0,5$ ).

Финансирование капитала, размещенного в запасах и затратах, предприятие может осуществить только с учетом привлечения краткосрочных пассивов, поскольку испытывает недостаток собственных средств. Предприятие является финансово устойчивым.

Деловая активность фирмы возросла на 15,8%, что позволяет сказать о повышении эффективности деятельности предприятия. Чистая прибыль предприятия, по сравнению с анализируемым периодом увеличилась на 23,5%.

Рентабельность основной деятельности предприятия снижена по сравнению с предшествующим периодом, что обусловлено увеличением затрат на капитальный ремонт оборудования почти в два раза (на 90,6 %).

Проанализировав финансово-хозяйственную деятельность ООО «УЮТНЫЙ ДОМ» в 2015-2016 годах можно сделать вывод о том, что оно устойчивое, сопряженное с слабым нарушением платежеспособности, но все же сохраняется возможность восстановления равновесия за счет:

- улучшения организации материально-технического снабжения с целью бесперебойного обеспечения производства необходимыми материальными ресурсами и сокращения времени нахождения капитала в запасах;
- сокращения времени нахождения средств в дебиторской задолженности;
- ускорение процесса отгрузки, оформления расчетных документов и сокращения времени расчетов благодаря применению различных форм безналичных расчетов.

В данный момент предприятие находится в довольно сложном положении. Но следует отметить, что оказываемые услуги все-таки достаточно высокого качества и по сравнению с услугами мелких ремонтных контор пользуется большой популярностью. Большинство клиентов довольны качеством услуг ООО «УЮТНЫЙ ДОМ», но все же рекомендуют в ближайшее время уделить внимание его повышению. Для этого компании были предложены следующие мероприятия:

1. Повышение квалификации рабочих строительных специальностей с использованием дистанционных технологий в целях освоения передовых технологий блочной и полистовой сборки металлоконструкций.



2. Организация работы системы контроля качества путем создания комиссии по контролю за сдачей объектов в эксплуатацию и внедрения должности прораба.

3. Клининговые услуги – генеральная уборка помещений после ремонта и строительных работ.

Данные мероприятия приведут к повышению качества оказываемых ремонтно-строительных услуг ООО «УЮТНЫЙ ДОМ».

Составленный прогноз на 2017-2018 год показал, что помимо повышения качества, рекомендуемые мероприятия приведут к росту выручки от реализации на 54%, себестоимости на 26%, прибыли от реализации на 110%, производительности труда на 36%, численности персонала на 17%, средней заработной платы на 5%, фондоотдачи на 56%, рентабельности производства на 40%, рентабельности продаж на 16%.

Таким образом, внедрение предлагаемой программы мероприятий будет экономически эффективным для ООО «Уютный дом».

## **Аннотация**

Выпускная квалификационная работа выполнен на 80 страницах без учета приложений, содержит 32 таблицы, 7 рисунков, 16 формул, 41 источник.

Краткое содержание основных глав:

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, 5 частей: теоретические аспекты анализа финансово-хозяйственной деятельности, анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «Уютный дом» за 2015-2016 гг., разработаны мероприятия направленные на повышение качества услуг, заключение, а также библиографический список.

Во введении представлена актуальность темы, цель выпускной квалификационной работы, задача работы, объект, предмет, методология исследования работы, эмпирическая база исследования, практическая значимость.

В теоретической главе мы рассмотрели понятие, методы оценки качества услуг а именно в области строительно-монтажных и отделочных работ. Анализ финансово-хозяйственной деятельности провели в аналитической части работы и выявили отрицательные и положительные тенденции деятельности предприятия.

В проектной части работы мы предложили предприятия улучшению качества услуг.

В выводах были подведены итоги по данной выпускной квалификационной работы.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что содержащиеся в нем выводы, предложения и экономически обоснованные рекомендации позволяют улучшить показатели деятельности предприятия.

## **Annotation**

Final qualification work is performed on 80 pages, excluding attachments, contains 32 tables, 7 figures, 16 formula, 41 sources.

Brief contents of the main chapters:

Final qualifying work consists of introduction, 5 parts: the theoretical aspects of the analysis of financial and economic activities, analysis of financial-economic activity of LLC "Cosy house" for 2015-2016, measures aimed at improving the quality of services, conclusion, and bibliography.

The introduction presents the relevance of the topic, the purpose of final qualifying work, task work, object, subject, methodology of research work, empirical base of research, practical significance.

In the theoretical Chapter we have considered the concept, methods of assessing the quality of services namely in the field of construction, installation and finishing works. Analysis of financial and economic activities conducted in the analytical part of the work and identified negative and positive trends of activity of the enterprise.

In the project part of the work we suggested the enterprises to improve the quality of services.

The conclusions were summed up in this final qualifying work.

Practical significance of qualification work due to the fact that it contained conclusions, proposals and cost-based recommendations can improve the performance of the company.

## Библиографический список

- 1 Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ) //Консультант Плюс: Версия Проф. Режим доступа: [[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)]
- 2 Гражданский Кодекс Российской Федерации (ГК РФ). Часть 2 от 26.01.1996 N 14–ФЗ (принят ГД ФС РФ 22.12.1995, с изм. и доп. от 22.01.2008) // Консультант Плюс: Версия Проф. Режим доступа: [[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)]
- 3 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 31.07.1998 N 146-ФЗ (принят ГД ФС РФ 16.07.1998) (ред. от 28.09.2010) // Консультант Плюс: Версия Проф. Режим доступа: [[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)]
- 4 Абрютина М.С., Грачев А.В. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия: Учебно-практическое пособие. – М.: «Дело и сервис», 2016. – 256с.
- 5 Артеменко В.Г., Беллендир М.В. Финансовый анализ: учебное пособие. - М.: ДИС, 2013. – 372с.
- 6 Афилов Э.А. Планирование на предприятии: учеб.пособие. – Минск: Выш.шк., 2016. – 421с.
- 7 Басовский, М.Е. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 366 с.
- 8 Бердникова, Т.Б. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 275 с.
- 9 Бланк Н. Управление прибылью. – М.: Ника-Центр, Элы, 2012. – 752с.
- 10 Бороненкова С.А. Управленческий анализ: Учеб.пособие. – М.: Финансы и статистика, 2016. – 373с.
- 11 Вахрушина М.А. Бухгалтерский управленческий учет: Учебник для вузов. – М.: Финстатинформ, 2013. –549с.

- 12 Владимирова Л.П. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие. – М.: Изд. дом «Дашков и Ко», 2012. – 424с.
- 13 Глазунов, В.Н. Анализ финансового состояния предприятия. / В.Н. Глазунов. // Финансы. – 2012. – №2. – С.13-21.
- 14 Грищенко О.В. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2013. – 540с.
- 15 Гураков П.В. Экономический анализ: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 377с.
- 16 Дыбаль С.В. Финансовый анализ: теория и практика: Учеб. пособие. - СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса», 2015. – 456с.
- 17 Ковалев А.И., Привалов В.П. Анализ финансового состояния предприятия: Учеб. пособие. – М.: Центр экономики и маркетинга, 2013. – 368с.
- 18 Ковалев В.В. Курс финансового менеджмента: Учебник. – М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2012. – 448 с.
- 19 Луганова Е.М. Стратегическое управление предприятия: внешние и внутренние факторы // Проблемы теории и практики управления. – 2016. – №9. – С.90-98.
- 20 Покропивный Г.А. Экономика предприятия: Учебное пособие. – К.: «Знания-Прес», 2015. – 343с.
- 21 Просквирин И.И. Прибыль и поддержка капитала акционерных обществ // Финансы. – 2015. – №5. – С.61.
- 22 Практическое пособие по качеству строительно-монтажных работ / В.А. Паршин, А.Н. Летчфорд и др. – СПб., 2013 – 214 с.
- 23 Руководство по контролю качества строительно-монтажных работ / А.Н. Летчфорд, В.А. Шинкевич, С.А. Платонов и др. – СПб., 2014. – 310 с.
- 24 Схемы операционного контроля качества строительных, ремонтно-строительных и монтажных работ / А.Н. Летчфорд, В.А. Шинкевич, С.А. Платонов и др. – СПб., 4 – 234 с.

- 25    Сергеев И.В. Экономика предприятия: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 370с.
- 26    Складенко В.К., Прудников В.М. Экономика предприятия: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 528с.
- 27    Савицкая Г.В. Анализ хозяйственной деятельности: Учебник. – Мн.: ИП Экоперспектива, 2016. – 438с.
- 28    Сергеев И.В. Экономика предприятия: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 370с.
- 29    Финансы организаций (предприятий): учебник / Сост. А.Н. Гаврилова, А.А. Попов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2016. – 608с.
- 30    Экономика предприятия: Краткий курс / Сост. А.И. Ильин. – Минск: Новое издательство, 2016. – 236с.
- 31    Шеремет А.Д. Комплексный анализ хозяйственной деятельности. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 549с.
- 32    Управление качеством строительства / О.П. Глудкин [и др.]; под ред. Глудкина. - М.: Радио и связь, 2017. - 287с.
- 33    Чуев И.Н., Чечевицина Л.Н. Экономика предприятия: Учебник. – М., 2013. – 416 с.
- 34    Экономика предприятия: Учеб.пособие / Сост. В.П. Волков, А.И. Ильин, В.И. Станкевич и др.; под общей ред. А.И. Ильина, В.П. Волкова. – М.: Новое знание, 2012. – 677с.
- 35    Демидов К.С. Динамика развития рынка строительных работ// Потребитель. – 2012. – №1 (129). – с. 30-31
- 36    Круглова, Н. Новые подходы к управлению качеством строительных работ / Н. Круглова // Российский экономический журнал. - 2015. - №6. - С.63-71.
- 37    Лавриков Д.А. Обзор рынка ремонтно-строительных работ//Стройка. – 2012. – №1. – с. 24-27
- 38    Лановский Н.К. Динамика рынка ремонтных работ за 2005-2011 гг.// Стройка. – 2011. – №11 (310). – с. 44-46

- 39 Маркова О.Н. Оценка рынка ремонтно-строительных работ// Рынок строительства. – 2011. – №12/369. – с. 13-17
- 40 Матюшенко Д.А. Динамика рынка ремонтных работ после кризиса 2015 года // Эксперт-Северо-Запад. – 2016. – №1 (472). – с. 63-67.
- 41 Синько, В. Развитие конкуренции и повышение качества в строительстве / В. Синько, А. Сафонов // Экономические науки. - 2015. - №12. - С.3-10.